

**Valsts reģionālās attīstības aģentūras
sniegto pakalpojumu novērtējums mērķa
grupās, kā arī ieteikumu izstrāde
pakalpojumu un informācijas plūsmas
uzlabošanai darbam ar ES fondiem**

(Id.Nr. VRAA/2011/52/ESF/MI)

11-12/2011

Saturs

Informācija par pētījumu	3
Lietotie termini un saīsinājumi	4
Kopsavilkums	5
Pētījuma metodoloģija	6
Pētījuma rezultāti	8
1. Kopējais novērtējums	8-13
1.1. Novērtējums kopumā. Pozitīvais VRAA darbā. Ieteikumi uzlabojumiem	8
1.2. VRAA darbinieku novērtējums	11
1.3. Saziņas un komunikācijas novērtējums	12
2. Sadarbības jomas un apmierinātība	13-23
2.1. Sadarbības jomu salīdzinājums	13
2.2. Detalizēts apmierinātības aspektu novērtējums	15
2.2.1. ERAF aktivitāšu ieviešana	16
2.2.2. ESF aktivitāšu ieviešana	17
2.2.3. Latvijas Šveices sadarbības programma skolēnu autobusu iegādei	19
2.2.4. Teritoriālās sadarbības projektu 1.līmeņa finanšu kontrole	20
2.2.5. Pašvaldības pakalpojumu aprakstu sagatavošana un ievietošana portālā www.latvija.lv	22
3. VRAA produktu izmantošana un novērtējums	23-32
3.1. Produktu salīdzinājums	23
3.2. Detalizēts produktu aspektu novērtējums	25
3.2.1. Valsts un pašvaldību pakalpojumu portāls www.latvija.lv	25
3.2.2. Elektronisko iepirkumu sistēma www.eis.gov.lv	26
3.2.3. VRAA pārskats „Reģionu attīstība Latvijā”	30
4. VRAA informācija. Metodiskie materiāli un semināri	32-35
4.1. Metodisko materiālu novērtējums	32
4.2. Apmeklēto semināru novērtējums	33
Secinājumi un ieteikumi	36

Informācija par pētījumu

Pētījuma nosaukums:	“Valsts reģionālās attīstības aģentūras sniegto pakalpojumu novērtējums mērķa grupās, kā arī ieteikumu izstrāde pakalpojumu un informācijas plūsmas uzlabošanai darbam ar ES fondiem” (Id.Nr. VRAA/2011/52/ESF/MI)
Pētījuma pasūtītājs:	Valsts reģionālās attīstības aģentūra Elizabetes iela 19, Rīga LV-1010 www.vraa.gov.lv
Pētījuma veicējs:	SIA „FACTUM” Elizabetes iela 65-16, Rīga LV-1050 www.factum.lv
Pētījuma laiks un vieta:	2011.gada novembris – decembris, Latvija
Pētījuma uzdevumi:	<ul style="list-style-type: none"> • Iegūt VRAA darbības novērtējumu (t.sk. apmierinātību ar VRAA sniegtajiem pakalpojumiem, informācijas pieejamību par ES fondu finansējumu, komunikācijas kvalitāti un iedarbīgākajiem komunikācijas kanāliem), veicot kvantitatīvu apmierinātības pētījumu esošo klientu mērķauditorijā, kā arī veicot padziļinātās intervijas ar mērķauditorijas pārstāvjiem par sadarbību ar VRAA • Balstoties uz pētījumā iegūtajiem rezultātiem un secinājumiem, izstrādāt ieteikumus VRAA darba ar ES fondiem uzlabošanai - pakalpojumu uzlabošanai un informācijas plūsmas efektīvākai nodrošināšanai starp VRAA un tās klientiem, kā arī sadarbības partneriem
Pētījuma mērķa grupa:	VRAA klienti - pašvaldību pārstāvji – darbinieki, kuri iesaistīti ES projektu īstenošanā
Pētījuma metodes:	<ul style="list-style-type: none"> • Kvantitatīvais pētījums, izmantojot anketēšanas metodi. Informācija tika iegūta, veicot datorizētas intervijas internetā (CAWI). Respondentu kontaktu bāzi nodrošināja Pasūtītājs. Rezultātu analīzē iekļauta 221 intervija • Kvalitatīvais pētījums, veicot padziļinātās intervijas. Rezultātu analīzē iekļautas 30 intervijas (26 pilnas intervijas un 4 papildintervijas)
Pētījuma pielikumi:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pētījuma instrumentārijs - kvantitatīvās aptaujas anketa un padziļināto interviju vadlīnijas 2. Lauka darba tehniskā atskaite - kvantitatīvās aptaujas un padziļināto interviju tehniskā atskaite 3. Kvantitatīvās aptaujas rezultātu tabulas

Lietotie termini un saīsinājumi

Augstākā līmeņa vadītājs	Pašvaldības priekšsēdētājs vai izpilddirektors
CAWI	Kvantitatīvās aptaujas metode, veicot datorizētas intervijas internetā (CAWI – <i>Computer Assisted Web Interviews</i>)
CFLA	Centrālā finanšu un līgumu aģentūra
EIS	Elektronisko Iepirkumu Sistēma
ERAF	Eiropas Reģionālās attīstības fonds
ES	Eiropas Savienība
ESF	Eiropas Sociālais fonds
FM	LR Finanšu ministrija
ID	Kvalitatīvo pētījumu metode, veicot padziļinātās intervijas (ID – <i>In-Depth Interviews</i>)
LAD	Lauku atbalsta dienests
Lauka darbs	Pētījuma informācijas un datu ieguves posms – kvantitatīvās aptaujas un padziļināto interviju norise
LIAA	Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra
Mērķgrupu pētījums	“Valsts reģionālās attīstības aģentūras sniegto pakalpojumu novērtējums mērķa grupās, kā arī ieteikumu izstrāde pakalpojumu un informācijas plūsmas uzlabošanai darbam ar ES fondiem” (Id.Nr. VRAA/2011/52/ESF/MI)
SIF	Sabiedrības integrācijas fonds
SM	LR Satiksmes ministrija
Speciālists	Pašvaldības speciālists – projektu vadītājs, sabiedrisko attiecību un komunikāciju speciālists, cits speciālists
Vadītājs	Pašvaldības augstākā vai vidējā līmeņa vadītājs
VARAM	LR Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija
VIAA	Valsts izglītības un attīstības aģentūra
Vidējā līmeņa vadītājs	Pašvaldības struktūrvienības vadītājs, piemēram, Attīstības departamenta vadītājs
VRAA	Valsts reģionālās attīstības aģentūra

Kopsavilkums

- Pētījumā iegūtie rezultāti apliecina, ka Valsts reģionālās attīstības aģentūra darbojas kā pārvaldes iestāde, kura savā darbībā veiksmīgi realizē organizācijas noteiktos mērķus. Mērķa grupu vidū VRAA tiek novērtēta kā kompetenta pārvaldes iestāde, kuras darbība palīdz pašvaldībām Eiropas Savienības struktūrfondu un citu finanšu instrumentu finansēto aktivitāšu ieviešanā.
- Sadarbībā ar pašvaldību darbiniekiem VRAA strādā saskaņā ar aģentūras vērtībām - godprātīgu un profesionāla darbību, uz klientu orientētu pieeju, objektivitāti lēmumu pieņemšanas procesā. Tās ir lietas, kas tiek augstu novērtētas aptaujātajās mērķa grupās.
- Kopumā sadarbība ar VRAA tiek vērtēta ļoti labi. Pašvaldību sniegtais aģentūras darba kopvērtējums ir 8.1 punkts (vidējais 10 ballu skalā, kur 1 nozīmē „ļoti slikti” un 10 – „teicami”).
- Regulāra informācijas apmaiņa, savstarpēja kontaktēšanās un uzticēšanās pilnas attiecības ar VRAA darbiniekiem ir galvenie klientu pozitīvā vērtējuma stūrakmeņi.
- ERAF un ESF aktivitāšu ieviešana ir visaugstāk novērtētās sadarbības jomas ar apmierināto klientu īpatsvaru 98% un 96%.
- Arī attiecībā uz pārējām sadarbības jomām – teritoriālās sadarbības projektu 1.līmeņa finanšu kontroli, Latvijas Šveices sadarbības programmu skolēnu autobusu iegādei un pašvaldības pakalpojumu aprakstu sagatavošanu ievietošanai portālā www.latvija.lv VRAA saņem pozitīvus vērtējumus mērķgrupu vidū.
- VRAA pārskats „Reģionu attīstība Latvijā”, valsts un pašvaldību pakalpojumu portāls www.latvija.lv un elektronisko iepirkumu sistēma www.eis.gov.lv tiek atzīti par pašvaldību darbā noderīgiem aģentūras produktiem.
- Par galveno www.eis.gov.lv priekšrocību tiek uzskatīta operatīva iepirkumu realizācija saskaņā ar juridiskajām prasībām. EIS lietotāji atzinīgi novērtē ieviestās izmaiņas un aicina turpināt sistēmas uzlabojumus.
- VRAA komunikācijā izmantotie saziņas veidi tiek raksturoti kā efektīvi. Pozitīvo vērtējumu īpatsvars ir tuvu 100%, t.i., no 92% sarakstei pa faksu līdz 97-99% visiem pārējiem izmantotajiem komunikācijas kanāliem – sarakstei pa pastu, e-pasta vēstulēm un telefoniskai saziņai, klātienes tikšanās kontaktiem, semināriem un konferencēm.
- Iegūtie rezultāti ir nepārprotams apliecinājums VRAA sekmīgas komunikācijas organizēšanai.

Pētījuma metodoloģija

Pētījuma mērķa grupa ir VRAA klienti - pašvaldību pārstāvji – darbinieki, kuri iesaistīti ES projektu īstenošanā. Pētījums veikts, pielietojot gan kvantitatīvo, gan kvalitatīvo pētījumu metodes.

1. KVANTITATĪVAIS PĒTĪJUMS

Kvantitatīvās aptaujas mērķis bija iegūt VRAA darbības novērtējumu, tai skaitā klientu apmierinātību ar VRAA, informācijas pieejamību par ES fondu finansējumu, komunikācijas kvalitāti un iedarbīgākajiem komunikācijas kanāliem.

Datu ieguve tika veikta ar anketēšanas metodi. Respondentu kontaktu bāzi nodrošināja Pasūtītājs. Izmantotā metode - datorizētas intervijas internetā (CAWI). Vidējais intervijas ilgums: 10 minūtes.

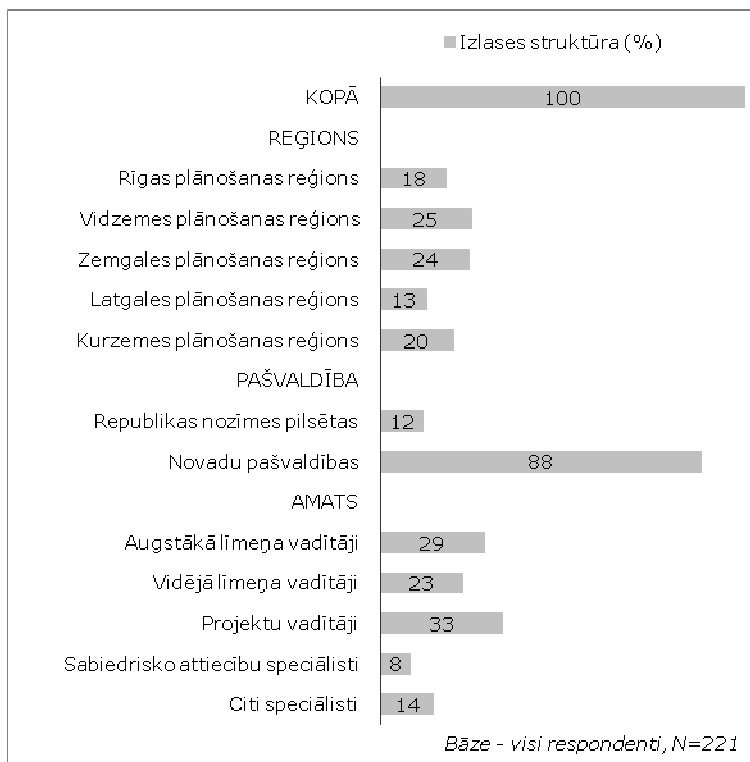
Pētījumā iesaistītajām pašvaldībām un dalībniekiem tiek nodrošināta sniegto datu konfidencialitāte un anonimitāte, paredzot iegūto atbilžu turpmāku izmantošanu tikai apkopotā veidā.

Sasniegtais izlases lielums: 221 derīga intervija (ar 77% atbildētību no aktīvo kontaktu skaita, detalizēta aptaujas tehniskā informācija sniegta Pētījuma pielikumā Nr.2). Informācija par respondentu profilu atainota 1.attēlā.

1.attēls. Respondentu profils

(atbilžu procentuāls sadalījums;
bāze – visi respondenti)

- Plānošanas reģions
- Pašvaldības lielums
- Respondenta amats



Rezultātu analīze veikta saskaņā ar izpētes uzdevumiem, t.i., analizēt kopējos rezultātus, kā arī ņemot vērā respondentu ģeogrāfisko atrašanos (piecus plānošanas reģionus Latvijā). Svarīgāko rezultātu salīdzinājumam izmantoti arī iepriekšējā jeb 2010.gadā veiktā pētījuma rezultāti.

2. KVALITATĪVAIS PĒTĪJUMS

Kvalitatīvo datu iegūšanai un interesējošo jautājumu padziļinātai izpētei par pašvaldību sadarbību ar VRAA kopā tika veiktas 30 padziļinātās intervijas, t.sk., 26 pilnas intervijas (ar pašvaldību vadītājiem, izpilddirektoriem, attīstības nodaļu vadītājiem un speciālistiem – projektu vadītājiem, sabiedrisko attiecību, komunikāciju un citiem speciālistiem) un 4 papildintervijas (ar pašvaldību speciālistiem, kuri savā darbā izmanto EIS). Tādējādi ir nodrošināta tehniskās specifikācijas prasība iekļaut vismaz 4 padziļinātās intervijas no katra plānošanas reģiona un 5 padziļinātās intervijas no republikas nozīmes pilsētām.

Datu ieguves metode - padziļinātā intervija (ID), sarunas gaitā noskaidrojot nepieciešamo informāciju un gūstot izvērstas (padziļinātas) atbildes uz pētījuma jautājumiem. Intervijas vidējais ilgums: 20-25 minūtes. Detalizēta tehniskā informācija sniegta Pētījuma pielikumā Nr.2.

Tika veikts interviju audio ieraksts, to izmantojot kvalitatīvā pētījuma datu apstrādei un rezultātu analīzei. Pētījumā iesaistītajām pašvaldībām un dalībniekiem tiek nodrošināta sniegto datu konfidencialitāte un anonimitāte, paredzot iegūto atbilžu turpmāku izmantošanu tikai apkopotā veidā.

Analizējot rezultātus, vērā ir ņemta arī respondentu ģeogrāfiskā atrašanās (pieci plānošanas reģioni Latvijā).

Kvalitatīvo interviju respondentu reģionālais sadalījums sniegts 1.tabulā.

1.tabula. Padziļināto interviju sadalījums
(respondentu skaits)

KOPĀ		30
Plānošanas reģions:	Kurzemes reģions	5
	Latgales reģions	4
	Vidzemes reģions	4
	Zemgales reģions	4
	Rīgas reģions	5
Republikas nozīmes pilsēta		8
Amats:	Pašvaldības vadītājs, izpilddirektors	6
	Attīstības, plānošanas daļas vadītājs	11
	Projektu vadītājs	7
	Sabiedrisko attiecību speciālists	1
	Ekonomists-grāmatvedis	1
	Cits (IT, iepirkumu vadītājs/ speciālists)	4

Pētījuma rezultāti

Pētījuma ziņojums ietver 2011.gada novembrī – decembrī veiktās kvantitatīvās aptaujas un kvalitatīvo padziļināto interviju galvenos rezultātus. Rezultātu pārskata četrās nodaļās tiek apskatīts, pirmkārt, VRAA darbs kopumā, darbinieku novērtējums un komunikācija ar pašvaldībām. Otrkārt, piecu galveno sadarbības jomu analīze, ietverot klientu apmierinātību ar sadarbību ar VRAA ERAF un ESF aktivitāšu ieviešanā, Latvijas Šveices sadarbības programmu skolēnu autobusu iegādei, teritoriālās sadarbības projektu 1.līmeņa finanšu kontroli, kā arī pašvaldību pakalpojumu aprakstu sagatavošanu un ieviešanu portālā www.latvija.lv. Treškārt, tiek aplūkoti jautājumi par VRAA trīs produktu – valsts un pašvaldību pakalpojumu portāla www.latvija.lv, elektronisko iepirkumu sistēmas www.eis.gov.lv un VRAA pārskata „Reģionu attīstība Latvijā” izmantošanu pašvaldībās un to novērtējumu. Ceturtajā nodaļā ir iekļauti rezultāti attiecībā uz VRAA sniegtās informācijas, metodisko materiālu un organizēto semināru novērtējumu. Ziņojuma noslēgumā sniegti galvenie pētījuma secinājumi un ieteikumi.

Rezultātu analīze balstīta uz pētījuma kopējiem datiem, kā arī iespēju robežās sniegts rezultātu salīdzinājums nozīmīgākajās klientu apakšgrupās, tai skaitā plānošanas reģionu dalījumā, kā arī salīdzinājumā ar iepriekšējā pētījuma rezultātiem.

1. Kopējais novērtējums

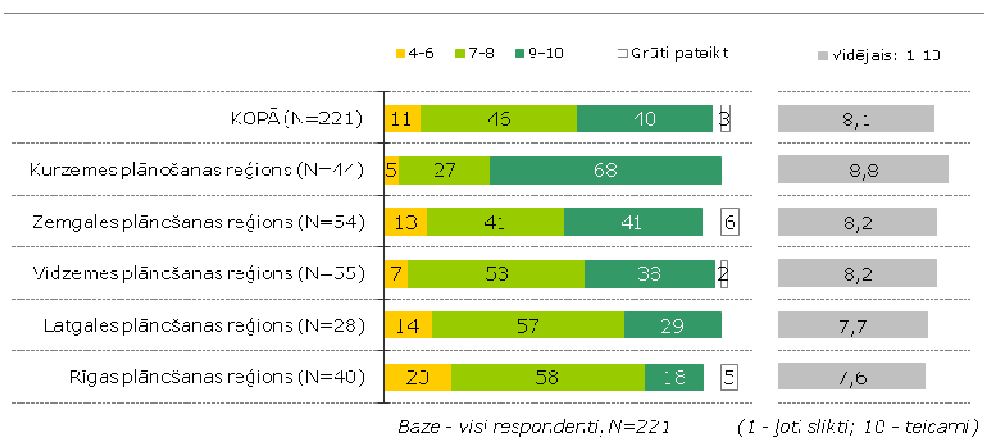
1.1. Novērtējums kopumā. Pozitīvais VRAA darbā. Ieteikumi uzlabojumiem

Kopumā sadarbība ar Valsts reģionālās attīstības aģentūru tiek vērtēta ļoti labi. Saskaņā ar kvantitatīvās aptaujas rezultātiem pašvaldību sniegtais VRAA darbības kopējais novērtējums ir 8.1 punkts vidēji (vidējais 10 punktu skalā, kur 1 nozīmē „ļoti slikti” un 10 - „teicami”). Divas piektdaļas jeb 40% aptaujāto piešķirušī visaugstāko novērtējumu (9 vai 10 balles). Gandrīz puse jeb 46% no visiem aptaujas dalībniekiem VRAA darbu kopumā vērtējuši ar 7 vai 8 ballēm. Tikai 11% respondentu snieguši vērtējumu „6” vai zemāku.

Salīdzinot rādītājus reģionālā griezumā, jāatzīmē Kurzemes plānošanas reģions, kur pašvaldību vērtējumu vidējais ir visaugstākais, t.i., 8.8 punkti. Vidzemes un Zemgales reģionos vidējais rādītājs ir 8.2 punkti. Salīdzinoši zemāks VRAA darba novērtējums iegūts Latgales un Rīgas plānošanas reģionu pašvaldībās (sk. 2.attēlu).

2.attēls. VRAA darba novērtējums

(atbilžu sadalījums procentos, vidējais; bāze – visi respondenti)
„Vērtējot kopumā, kā Jūs novērtētu VRAA darbu skalā no 1 līdz 10, kur 1 nozīmē „ļoti slikti” un 10 nozīmē „teicami”?”



Citas klientu grupas, kas sniedza augstāko novērtējumu, ir republikas nozīmes pilsētu pašvaldību pārstāvji, kā arī vidējā līmeņa jeb pašvaldības struktūrvienību vadītāji (8.7 abās grupās).

Kā **nozīmīgākais pozitīvais aspekts** gan kvantitatīvajā aptaujā, gan arī padziļinātājās intervijās tiek uzsvērtas aģentūras atsauce, ieinteresētība un pretimnākšana, kuru pašvaldības izjūt un augstu novērtē sadarbībā ar VRAA. ES projektu īstenošanā iesaistītie pašvaldību darbinieki sadarbību visbiežāk raksturo kā vieglu, elastīgu, ātru, patīkamu un atsaucīgu. Ilustrācijai sniegti padziļināto interviju raksturīgākie citāti:

- ✓ „Par sadarbību ar VRAA varu teikt tikai to labāko, jo mums ir daudz sadarbības iestādes – LIAA, VIAA, SIF, CFLA. Ja runājam par VRAA – attieksme ir ļoti koleģiāla, jautājumus var risināt operatīvi.” (Zemgales plānošanas reģiona pašvaldība, vadītājs).
- ✓ „Es teiktu, ka VRAA ir pretimnākoša projektu īstenošanai. Man liekas, ka dažreiz viņi sniedz vairāk konsultāciju nekā tas viņiem formāli būtu jā dara.” (Kurzemes plānošanas reģiona pašvaldība, vadītājs).
- ✓ „Sadarbību vērtēju ļoti labi gan atsauces ziņā, gan informācijas sniegšanā.” (Vidzemes plānošanas reģiona pašvaldība, speciālists).
- ✓ „VRAA ir viena no tām iestādēm, lai nevis apgrūtinātu mums dzīvi, bet vērsta uz klientiem.” (Rīgas plānošanas reģiona pašvaldība, speciālists).

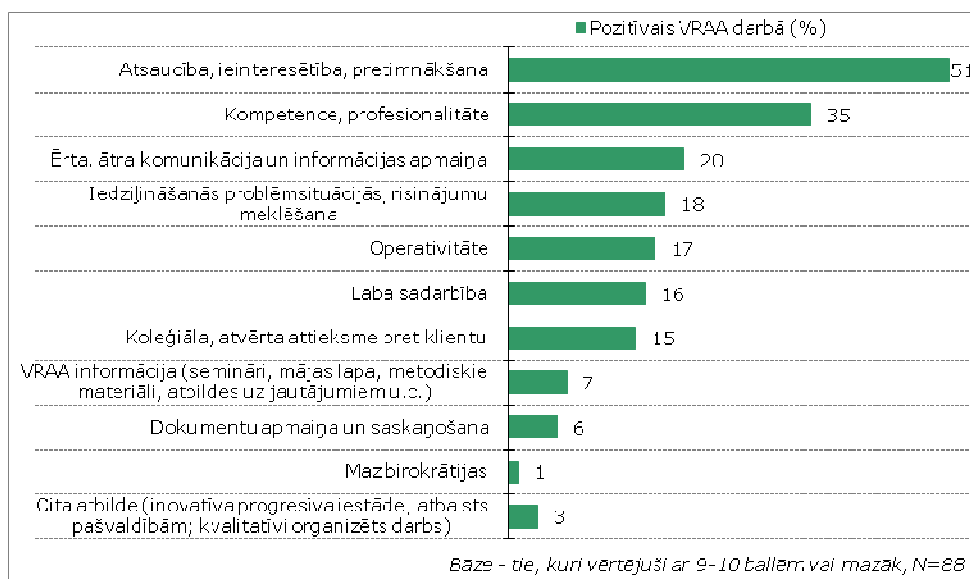
51% aptaujas respondentu, kuri snieguši visaugstāko novērtējumu VRAA darbam, to pamato ar aģentūras pausto ieinteresētību, atsauce un pretimnākšanu. Nākamais visbiežāk minētais arguments ir demonstrētā kompetence un profesionalitāte sadarbībā ar pašvaldībām (35% respondentu). Nākamā argumentu grupa ietver klientu atzinību par aģentūras spēju iedziļināties problēmsituācijās un rast risinājumus (18%), operatīvāti (17%), ērtu un ātru komunikāciju un informācijas apmaiņu (10%), koleģiālu un atvērtu attieksmi (15%), kā arī labu sadarbību kopumā (15%). Plašāks pozitīvo argumentu izklāsts sniegts 3.attēlā.

3.attēls. Pozitīvais

VRAA darbā

(atbilžu sadalījums procentos; bāze – tie, kuri VRAA darbam sniedza vērtējumu 9 vai 10)

„Kas ir tas pozitīvais VRAA darbā, kāpēc Jūs tai devāt augstu vērtējumu?”



Republikas nozīmes pilsētu pašvaldību darbinieki, kā arī pašvaldības, kurās apgūts apjomīgs finansējums, VRAA saredz kā „partneri un kolēģi”, savukārt novadu pašvaldību pārstāvji VRAA sajūt kā atbalsta sniedzēju un padomdevēju.

Republikas nozīmes pilsētu pašvaldību darbinieki, īpaši tie, kuri ES dažādu fondu projektu īstenošanā strādā jau vairākus gadus, paši ir daudz ko iemācījušies un uzkrājuši pieredzi. Viņi sagaida arvien profesionālāku VRAA darbību un labāku izpratni par projektu īstenošanas niansēm. Savukārt, novadu pašvaldību darbinieki ir ļoti apmierināti ar VRAA kā padomdevēju un atbalsta sniedzēju. Tikai vienā padziļinātajā intervijā izskanēja viedoklis, ka VRAA, īpaši projekta uzsākšanas posmā, izturoties pārāk pamācoši: „Dažreiz ir jūtama tāda tā kā komandējoša attieksme no VRAA puses, ka - jūs te to neesat pareizi izdarījuši vai uzrakstījuši. Mēs esam pēc vislabākās sirdsapziņas centušies, bet ir sanācis kļūdīties.” (Zemgales plānošanas reģiona pašvaldība, vadītājs).

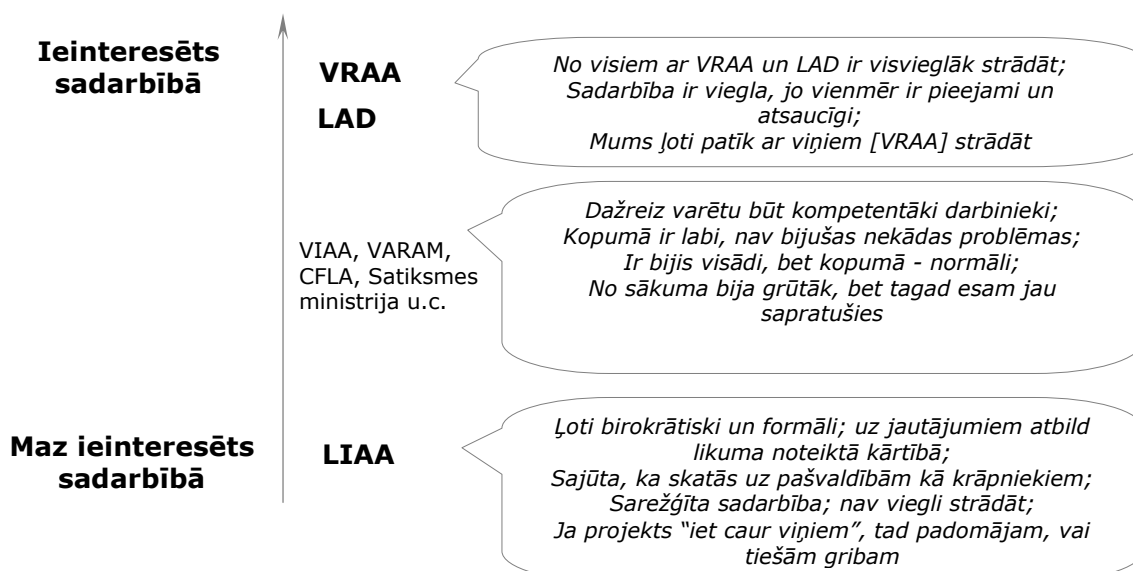
Aptaujas gaitā respondentiem, kuri sniedza vērtējumu "8" vai zemāku, tika uzdots jautājums par to, kas VRAA būtu jāmaina vai jāuzlabo, lai saņemtu augstāku atzīmi. Lielākā daļa jeb 70% respondentu nesniedza konkrētus ieteikumus uzlabojumiem, savukārt pārējie ierosinājumi izskanējuši vien 1-4 reizes (jeb 1-4% katrs) un aptver praktiski visus sadarbības aspektus (detalizēta informācija iekļauta Pētījuma Pielikumā Nr.3 „Rezultātu tabulas”).

Salīdzinot ar citām organizācijām, **VRAA** tiek uzskatīta kā **vislabākā partnere** to institūciju vidū, ar kurām pašvaldībām ir sadarbība ES fondu līdzekļu apgūšanā un administrēšanā (sk. 4.attēlu).

Jāpiebilst, ka pašvaldības, kuras sadarbojas ar Lauku atbalsta dienestu, arī šo organizāciju vērtē kā labu partneri. Dažos gadījumos LAD tiek vērtēts tikpat labi kā VRAA, citos gadījumos - „kā otrs labākais”. Šo vērtējumu drīzāk ietekmē tieši personīgie kontakti, kādi ir izveidojušies darbinieku vidū, kā arī organizācijas atrašanās vieta - „LAD tie jau ir savējie, mums tepat ir viņu birojs.” (Kurzemes plānošanas reģiona pašvaldība, vadītājs).

4. attēls. VRAA kā sadarbības partnera vērtējums citu institūciju kontekstā

(padziļināto interviju rezultāti)



„[...] ja jāsarindo pēc tā, ar ko ir vieglāk sadarboties, tad VRAA viennozīmīgi ir pirmajā vietā. Varbūt tie ir kompetenti cilvēkresursi, kas pārzina savu lietu.” (Zemgales plānošanas reģiona pašvaldība, vadītājs). VRAA darbinieki padziļinātajās intervijās atkārtoti tiek minēti kā viens no galvenajiem labās sadarbības pamatiem, ievadot nākamās sadaļas tematiku.

1.2. VRAA darbinieku novērtējums

Vērtējot sadarbību ar VRAA, kvantitatīvajā aptaujā tika iekļauti vairāki apmierinātības aspektu rādītāji: klientu apmierinātība ar aģentūras darbinieku pieejamību, atsaucību un operatīvātāti, atbildot uz klientu jautājumiem un nepieciešamo skaidrojumu sniegšanā, kā arī darbinieku spēju sniegt informāciju klientiem saprotamā veidā. Pētījuma **rezultāti liecina par augstu apmierinātības līmeni** visos četros mērītajos aspektos.

Absolūto vairākumu (jeb 86-90%) aptaujas dalībnieku sadarbība apmierina. 8-10% respondentu šajos sadarbības aspektos nesniedz konkrētu vērtējumu, un tikai 3-6% izsaka zināmu neapmierinātību (sk. 5.attēlu).

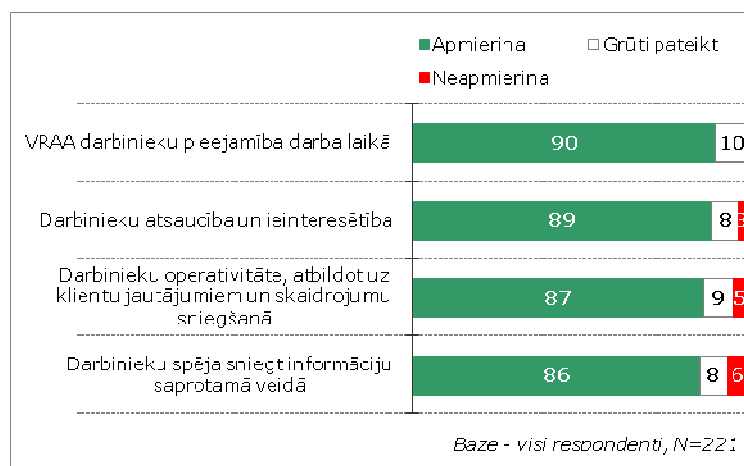
Informācijas saprotamība ir vienīgais aspekts, kurā dažu klientu grupu vidū „neapmierināto vai daļēji apmierināto” īpatsvars ir nedaudz lielāks nekā kopumā. Tas ir Zemgales plānošanas reģions (11% klientu šis sadarbības aspekts drīzāk neapmierina) un sabiedrisko attiecību speciālisti (17% - drīzāk neapmierina).

5.attēls. Apmierinātība ar VRAA darbiniekiem

(atbilžu procentuāls sadalījums; bāze – visi respondenti)

„Vērtējot kopumā - cik apmierināti vai neapmierināti Jūs esat ar šādiem aspektiem sadarbībā un kontaktos ar VRAA?”

- Apmierina - pilnībā vai drīzāk apmierina
- Neapmierina - drīzāk neapmierina



Padziļinātajās intervijās respondenti uzsver, ka VRAA darbinieki ir viens no galvenajiem labās sadarbības pamatiem. Respondenti aģentūras darbiniekus raksturo gan kā labus sadarbības partnerus, gan kā profesionāļus savā jomā.

- ✓ „Darbinieki ir atsaucīgi un tiešām cenšas saprast, kur ir problēma un kā to var atrisināt.” (Vidzemes plānošanas reģiona pašvaldība, vadītājs).
- ✓ „[...] varam tikai apbrīnot viņus par iejūtību un cilvēciskumu – visaugstākā kvalitāte.” (Kurzemes plānošanas reģiona pašvaldība, vadītājs).

Ļoti atzinīgi tiek vērtēti „VRAA draudzīgie atgādinājumi” par kāda termiņa beigu tuvošanos, vai atskaites iesniegšanas laiku. Tas tiek atzīmēts visos gadījumos (padziļinātajās intervijās).

Vairākos gadījumos tiek minēts pieņēmums, ka VRAA darbinieku labvēlīgā izturēšanās pret pašvaldību darbiniekiem ir iestādes vadības prasmīgi veidota darbinieku atlase un motivācija. Vēl kā pozitīva iezīme atzīmēta darbinieku nelielā mainība (salīdzinoši ar citām līdzīgām iestādēm), kas būtiski atvieglo pašvaldības darbu.

- ✓ „Šī iestāde [VRAA] nav tāda, kurā viens darbinieks runā vienu, bet otrs kaut ko citu, un kad nomainās darbinieki, tad visa procedūra sākas no jauna. Te varētu teikt, ka arī tad, ja kāds mainās, tad tā turpinātība tiek nodrošināta.” (Kurzemes plānošanas reģiona pašvaldība, vadītājs).

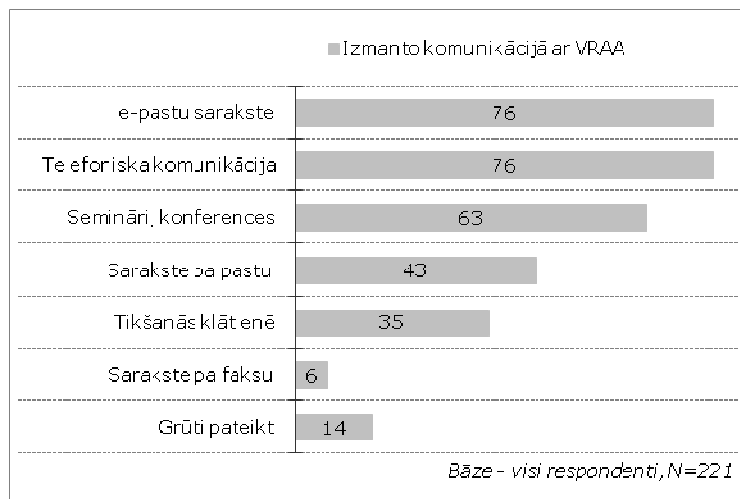
1.3. Saziņas un komunikācijas novērtējums

VRAA darbinieki ir ļoti **atvērti un pieejami**, tāpēc saziņā ar aģentūras darbiniekiem netiek minētas nekādas problēmas. Visbiežāk un intensīvāk komunikācija notiek telefoniski un ar e-pasta starpniecību. Vairākums respondentu (76%) tos norāda kā galvenos saziņas veidus komunikācijā ar VRAA (sk. 6.attēlu).

6.attēls. Komunikācijas kanālu izmantošana pēdējo 12 mēnešu laikā

(atbilžu procentuāls sadalījums; bāze – visi respondenti)

„Kādus saziņas veidus Jūs esat izmantojuši komunikācijā ar VRAA pēdējo 12 mēnešu laikā?”



Arī padziļinātajās intervijās respondenti uzsver šo komunikāciju kanālu nozīmīgumu, galvenokārt, runājot par nepieciešamību gūt atbildes un konsultācijas jautājumus, kuri pašvaldībai rodas darba gaitā:

- ✓ „Es parasti rakstu e-pastu, man tā ir vieglāk; dažreiz iznāk strādāt ārpus darba laika, tad rakstu e-pastu un zinu, ka nākamajā dienā saņemšu atbildi.” (Zemgales plānošanas reģiona pašvaldība, vadītājs).
- ✓ „E-pasts ir galvenais saziņas veids; es parasti rakstu e-pastu.” (minēts vairākās intervijās).
- ✓ „Ja jautājums ir steidzams, tad zvanu.” (minēts vairākās intervijās).

Tāpat arī tiek novērtēta iespēja saskaņot dokumentus elektroniski (piem., atskaites, progresa ziņojumus), lai pēc tam nosūtītu dokumentus pa pastu.

Klientiem ir svarīgi saņemt operatīvu atbildi. Par ātru tiek uzskatīta atbilde vienas dienas laikā. Pieņemams laiks atbildei ir līdz trīs darba dienām.

Pašvaldību darbinieki izmanto iespēju satikt VRAA pārstāvjus semināros (63%).

Tikšanās klātienē kā komunikācijas veids minēts 35% gadījumu. Nepieciešamības gadījumā pašvaldību pārstāvji paši dodas uz tikšanos ar VRAA darbiniekiem klātienē.

- ✓ „Šodien pat bijām Rīgā pie viņiem [VRAA]. Vedām dokumentus un pie reizes arī pakonsultējamies par dažiem jautājumiem.” (Vidzemes plānošanas reģiona pašvaldība, vadītājs).

Saraksti pa pastu minējuši 43% respondentu, un 6% - norādījuši faksa saraksti.

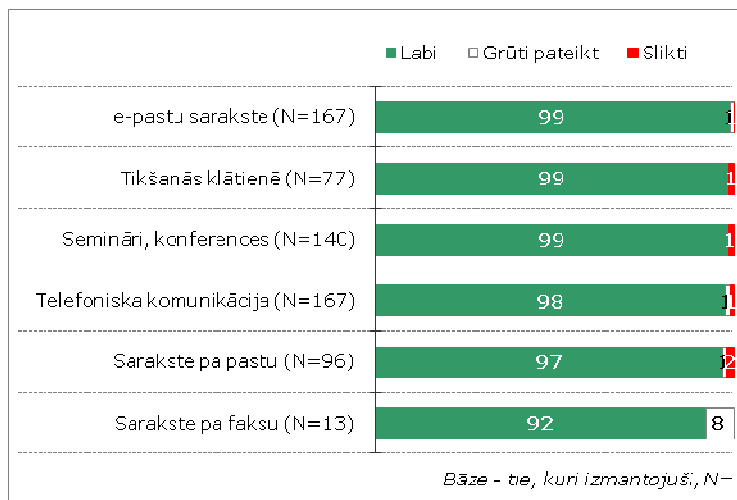
Visi saziņas veidi tiek raksturoti kā efektīvi. Pozitīvo vērtējumu īpatsvars ir tuvu 100%, t.i., no 92% sarakstei pa faksu līdz 97-99% visiem pārējiem izmantotajiem komunikācijas kanāliem (sk. 7.attēlu).

7.attēls. Saziņas veidu novērtējums

(atbilžu procentuāls sadalījums; bāze – tie, kuri ir izmantojuši saziņas veidu)

„Lūdzu, novērtējiet katru no izmantotajiem saziņas veidiem darbā ar VRAA.”

- Labi - ļoti vai drīzāk labi
- Slikti - drīzāk vai ļoti slikti



Iegūtie rezultāti ir nepārprotams apliecinājums VRAA sekmīgas komunikācijas organizēšanai.

2. Sadarbības jomas un apmierinātība

Pētījumā veikta piecu galveno sadarbības jomu analīze, ietverot klientu apmierinātību ar sadarbību ar VRAA ERAF un ESF aktivitāšu ieviešanā, Latvijas Šveices sadarbības programmu skolēnu autobusu iegādei, teritoriālās sadarbības projektu 1.līmeņa finanšu kontroli, kā arī pašvaldību pakalpojumu aprakstu sagatavošanu un ieviešanu portālā www.latvija.lv.

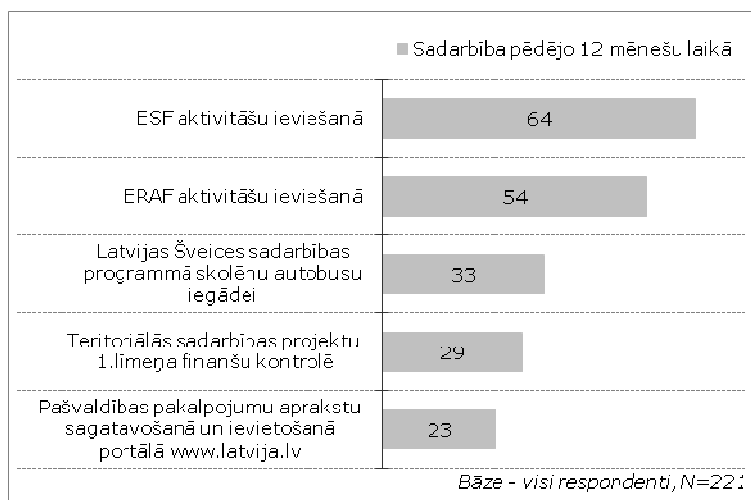
2.1. Sadarbības jomu salīdzinājums

Lai noskaidrotu klientu apmierinātību ar galvenajām sadarbības jomām, aptaujas dalībniekiem vispirms tika pajautāts, kurās no tām pašvaldību darbiniekam ir bijusi sadarbība ar VRAA pēdējo 12 mēnešu laikā (sk. atbilžu sadalījumu 8.attēlā).

8.attēls. Sadarbības jomas pēdējo 12 mēnešu laikā

(atbilžu procentuāls sadalījums; bāze – visi respondenti)

„Vai pēdējo 12 mēnešu laikā Jums ir bijusi sadarbība ar VRAA šādos jautājumos?”



Apmierinātības vērtējumu sniedza tie klienti, kuriem pēdējā gada laikā ir bijusi sadarbība attiecīgajā jomā. Tādējādi iegūti drošticami dati klientu apmierinātības līmeņa noteikšanai.

Visaugstākie apmierinātības rādītāji iegūti ERAF un ESF aktivitāšu ieviešanas vērtējumos, kur apmierināto klientu īpatsvars sasniedz attiecīgi 98% un 96%.

Tāpat ļoti augsts apmierinātības līmenis ir Teritoriālās sadarbības projektu 1.līmeņa finanšu kontrolei (90% ir apmierināti, 5% - drīzāk neapmierināti, 5% nesniedz konkrētu novērtējumu) un Latvijas Šveices sadarbības programmai skolēnu autobusu iegādei (88% - apmierināti, 5% - drīzāk neapmierināti un 7% klientu nesniedz konkrētu novērtējumu).

Salīdzinoši zemāks apmierinātības rādītājs sasniegts attiecībā uz pašvaldības pakalpojumu aprakstu sagatavošanu un ievietošanu portālā www.latvija.lv.

63% respondentu, kuri pēdējā gada laikā sadarbojās ar VRAA šajā jautājumā, ir pauduši savu apmierinātību (20% pilnībā apmierina un 43% drīzāk apmierina). Savukārt 20% (10 respondentu) atzīst, ka viņus šī sadarbība drīzāk neapmierina (16%) vai nemaz neapmierina (4%). 18% aptaujāto nesniedz konkrētu sadarbības novērtējumu (sk. 9.attēlu).

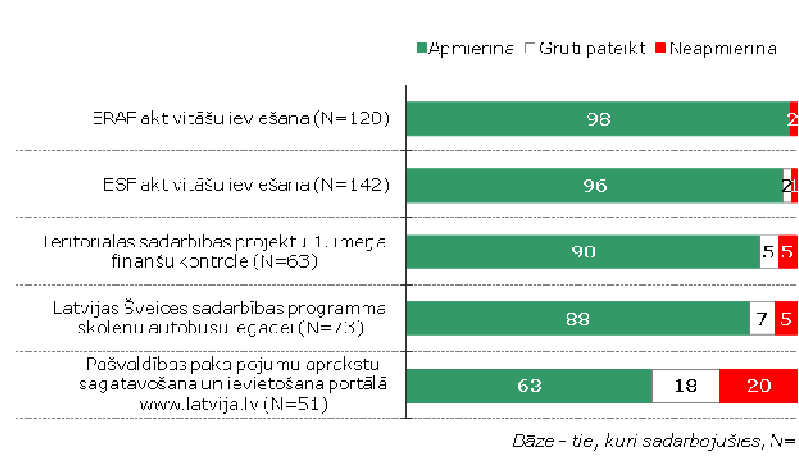
Jāpiebilst, ka nedaudz kritiskāki bijuši respondenti Rīgas un Zemgales plānošanas reģionos.

9.attēls. Apmierinātība ar sadarbību ar VRAA

(atbilžu procentuāls sadalījums; bāze – tie, kuriem bijusi sadarbība dotajā jomā)

„Cik lielā mērā Jūs apmierina sadarbība ar VRAA jautājumos, kas saistīti ar [sadarbības joma]?”

- Apmierina - pilnībā vai drīzāk apmierina
- Neapmierina - drīzāk vai nemaz neapmierina



Sadarbības jomas, kuru **rezultāti ir salīdzināmi ar iepriekšējo 2010.gadā veikto pētījumu**, ir ERAF un ESF aktivitāšu ieviešana un Teritoriālās sadarbības projektu 1.līmeņa finanšu kontrole.

Augsts sadarbības apmierinātības līmenis tiek saglabāts ERAF un ESF gadījumā (2010.gadā 96%). Teritoriālās sadarbības projektu 1.līmeņa finanšu kontroles rādītāji ir uzlabojušies salīdzinājumā ar iepriekšējo gadu, par 5% pieaugot apmierināto klientu īpatsvaram (2010.gadā 85% apmierināti, 2011.gadā – 90%) un par 11% samazinoties neapmierināto pašvaldību pārstāvju skaitam (2010.gadā 16% bija neapmierināti, 2011.gadā - vairs tikai 5%).

2.2. Detalizēts apmierinātības aspektu novērtējums

Runājot par **projektu realizācijas gaitu**, jāatzīmē, ka visos projekta realizācijas posmos - gan pieteikšanās, gan realizācijas, gan atskaišu iesniegšanas un nobeiguma posmā sadarbība ar VRAA kopumā tiek novērtēta pozitīvi. Un tie ir atsevišķi gadījumi, kad tiek minēts, ka ir bijušas kādas problēmas. Tās tiek saistītas nevis ar VRAA darbību, bet specifiskajām dažādu projektu prasībām.

- ✓ *„Atskaites par projektiem tiešām ir sarežģītas, bet tas jau nav saistīts ar VRAA. Tas ir atkarīgs no programmu sekretariātiem.” (Rīgas plānošanas reģiona pašvaldība, speciālists).*
- ✓ *„Visas VRAA prasības jau izriet no Ministru kabineta noteikumiem un citām regulām. Bet es nekad neesmu saskāries ar formālu pieeju. Pozitīva ir VRAA vēlēšanās atrisināt problēmu nevis pateikt, ka tā ir rakstīts noteikumos un viss.” (Vidzemes plānošanas reģiona pašvaldība, vadītājs).*

Atzinīgi vērtējumi tiek izteikti par VRAA ieguldīto darbu, lai dažādu veidlapu, īpašu atskaišu, aizpildīšanu padarītu iespējami vieglāku, vienkāršāku.

- ✓ *„Viņi jau ir uzlabojuši, lai varētu vienkāršāk aizpildīt – ar formulām. Ja aizpildi vienā vietā, tad automātiski aizpildās arī pārējās.” (Rīgas plānošanas reģiona pašvaldība, speciālists).*
- ✓ *„Lai aizpildītu vienu un to pašu lauku [veidlapā], piedāvā 3 variantus, lai varam aizpildīt atkarībā no grāmatvedības programmas. Nevis kā citas administrēšanas iestādes, kur ir tikai tā un ne savādāk.” (Kurzemes plānošanas reģiona pašvaldība, vadītājs).*

Sadarbība projekta realizācijas periodā tiek ļoti labi novērtēta. Padziļināto interviju respondenti neatminas negatīvus atgadījumus vai situācijas, kuras nav bijis iespējams atrisināt. Tieši pretēji, tiek uzsvērta VRAA atbalstošā rīcība, ja ir radušās kādas neparedzētas problēmas, kas būtiski ietekmē projekta realizācijas termiņus (piemēram, uzņēmums, ar kuru bijis noslēgts sadarbības līgums ir bankrotējis; uzņēmums ir atteicies no sadarbības). Minētajos gadījumos ir atrasts abām pusēm labākais risinājums, lai neradītu pašvaldībai zaudējums.

Uzraudzība projekta gaitā no novadu pašvaldību puses, kurās projektu apmēri nav ļoti lieli, tiek novērtēta kā noderīga – tas atvieglo viņu darbu, jo VRAA laicīgi un pieklājīgi atgādina par nepieciešamo atskaišu vai ziņojumu iesniegšanu. VRAA darbību šajā posmā vērtē kā patiesi atbalstošu un pretimnākošu.

VRAA vienmēr savlaicīgi informē par savu ierašanos, lai veiktu paredzētās pārbaudes. Parasti tās norit savstarpējas sapratnes gaisotnē. Ja tiek atrastas kļūdas vai nepilnības, tad vienmēr tiek paskaidrots un norādīts, kā tas ir pareizi aizpildāms. Tāpat, respondenti uzsver, ka kļūdu novēršanai tiek dots pietiekami ilgs laiks.

Piebildīsim, ka pašvaldību darbinieki, kuriem jau ir ilgāka sadarbības pieredze ar aģentūru, norāda, ka šajā ziņā salīdzinājumā ar iepriekšējo finanšu plānošanas periodu, ir stiprāk jūtama orientēšanās uz abpusējo sadarbību.

- ✓ *„Ieinteresēti. Tie pēdējie auditori, ar kuriem strādāju, arī paskaidro, kāpēc kaut kas nav pareizi. Nav, nav tādi uzbrūkoši. Agrāk bija tādi - likās, ka grib tā kā iebaidīt vai kā. Tagad sadarbība ir patīkama. (Rīgas plānošanas reģiona pašvaldība, speciālists).*

2.2.1. ERAF aktivitāšu ieviešana

Vērtējot klientu attieksmi pret ERAF aktivitāšu ieviešanas jautājumiem, jāatzīmē, ka puse jeb 50% no pašvaldību pārstāvjiem, kuri pēdēja gada laikā ir strādājuši ar ERAF, ir pilnībā apmierināti ar sadarbību un 48% - drīzāk apmierināti. Neapmierināto īpatsvars nepārsniedz 2% (sadarbība drīzāk neapmierina).

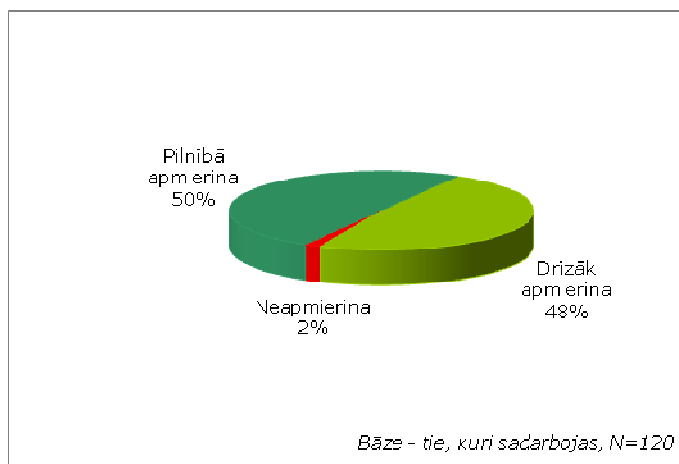
Klientu grupas, kuras sniedz visaugstāko apmierinātības novērtējumu, ir Kurzemes plānošanas reģions, republikas nozīmes pilsētas, pašvaldību vidējā līmeņa vadītāji un projektu vadītāji. Šajās grupās „pilnībā apmierina” atbilžu īpatsvars pārsniedz 60%.

10.attēls. Apmierinātība ar ERAF aktivitāšu ieviešanu

(atbilžu procentuāls sadalījums; bāze – tie, kuri ir sadarbojušies)

„Cik lielā mērā Jūs apmierina sadarbība ar VRAA jautājumus, kas saistīti ar ERAF aktivitāšu ieviešanu?”

- Pilnībā apmierina
- Drīzāk apmierina
- Neapmierina - drīzāk neapmierina



Pašvaldību darbiniekiem nav nozīmes, kuru fondu aktivitāšu ieviešanā notiek sadarbība ar VRAA (ERAF vai ESF) – abos gadījumos tā ir laba. Savstarpējās sadarbības saturu nosaka konkrētie fondu mērķi un prasības. Tāpēc, vērtējot VRAA darbu ar pašvaldībām ESF vai ERAF ietvaros, projektos iesaistītajiem speciālistiem ir grūti minēt kādas atšķirības, jo tās vairāk attiecas uz fondu specifiskajiem noteikumiem nevis tiešo saistību ar VRAA.

- ✓ „Var teikt, ka visi šie, kas ir VRAA projekti – ar tiem, vienalga, kura fonda, ir ļoti viegli strādāt. Viegli saprast, viegli uzsākt, vienmēr ir informatīvais seminārs.” (Zemgales plānošanas reģiona pašvaldība, vadītājs).

VRAA regulāri nodrošina pašvaldību darbiniekus ar jaunāko informāciju gan par projektiem, gan citām aktivitātēm. Tāpēc visās padziļinātājās intervijās informācijas pieejamība par dažādiem projektiem (ne tikai ERAF aktivitātēm) tika novērtēta kā pietiekama. Pašvaldību darbinieki ne tikai iepazīstas ar informāciju, kas tiek iesūtīta e-pastā, bet arī paši aktīvi seko līdzī dažu institūciju mājas lapām, tajā skaitā arī VRAA. Jāatzīmē, ka par VRAA mājas lapu tika izteiktas dažas kritiskas piezīmes, respondentiem norādot, ka tajā ir grūti orientēties.

Parasti pašvaldībā ir darbinieks, kura pienākumos ir sekot līdzī informācijai par aktualitātēm jautājumos, kas saistīti ar Eiropas fondu līdzekļu apgušanu. Citas lapas, kuras izmanto paši darbinieki, ir attiecīgo ministriju mājas lapas, esfondi.lv.

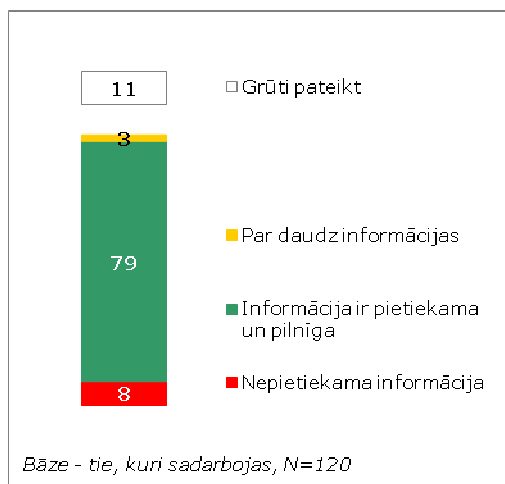
Kā neliels apgrūtinājums tika minēts tas, ka dažāda veida jaunumi tiek sūtīti no dažādām organizācijām un iestādēm, tāpēc nereti informācijas plūsma ir pārāk liela un apgrūtināši tajā orientēties – „dažreiz jau visu to jaunumu ir par daudz”.

Padziļinātajās intervijās iegūtie rezultāti apstiprinās arī kvantitatīvajos rādītājos. Analizējot VRAA sniegtās informācijas efektivitāti, jāuzsver, ka absolūtais aptaujas dalībnieku vairākums jeb 79% apstiprina, ka informācija ir pietiekama un izsmeļoša. Dažos procentos gadījumu respondenti uzskata, ka informācija nav pietiekama (8%, biežāk Rīgas un Latgales, zināmā mērā arī Zemgales plānošanas reģions), un 3% norāda, ka tiek sniegts pārāk daudz informācijas un daļa tās ir lieka.

11.attēls. Informācijas novērtējums par ERAF aktivitāšu ieviešanu

(atbilžu procentuāls sadalījums; bāze – tie, kuri ir sadarbojušies)

„Lūdzu, novērtējiet, cik pietiekama vai nepietiekama ir VRAA sniegtā informācija par ERAF aktivitāšu ieviešanu.”

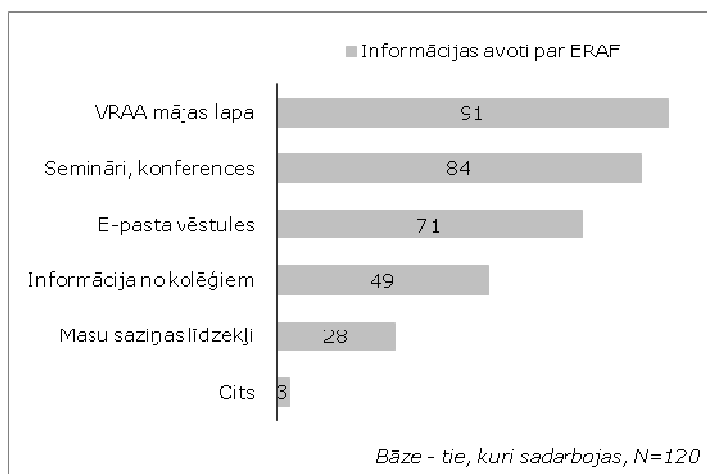


Trīs vissvarīgākie informācijas avoti par ERAF aktivitāšu ieviešanu ir VRAA mājas lapa (minējuši gandrīz visi respondenti jeb 91%), semināri un konferences (84%), kā arī e-pasta informatīvās vēstules (71%).

12.attēls. Informācijas avoti par ERAF aktivitāšu ieviešanu

(atbilžu procentuāls sadalījums; bāze – tie, kuri ir sadarbojušies)

„Kurus no šiem avotiem Jūs esat izmantojuši informācijas iegūšanai par ERAF aktivitāšu ieviešanu?”



2.2.2. ESF aktivitāšu ieviešana

Arī attiecībā uz ESF aktivitāšu ieviešanu, jāatzīmē augstais klientu apmierinātības līmenis. Kopumā 52% respondentu ir pilnībā apmierināti un 44% drīzāk apmierināti. 2% ir drīzāk neapmierināti un 2% nesniedz konkrētu sadarbības novērtējumu (sk. 13.attēlu).

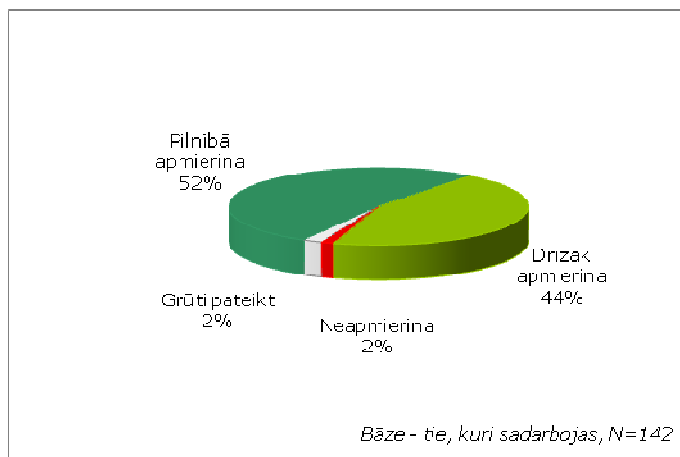
Augstākais ESF novērtējums sniegts republikas nozīmes pilsētu pašvaldībās un vidējā vadības līmeņa pārstāvju vidū (abās grupās 69% ir pilnīgi apmierināti). Analizējot rezultātus reģionālā griezumā, ievērojamas vērtējumu atšķirības neparādās.

13.attēls. Apmierinātība ar ESF aktivitāšu ieviešanu

(atbilžu procentuāls sadalījums; bāze – tie, kuri ir sadarbojušies)

„Cik lielā mērā Jūs apmierina sadarbība ar VRAA jautājumos, kas saistīti ar ESF aktivitāšu ieviešanu?”

- Pilnībā apmierina
- Drīzāk apmierina
- Neapmierina - drīzāk neapmierina

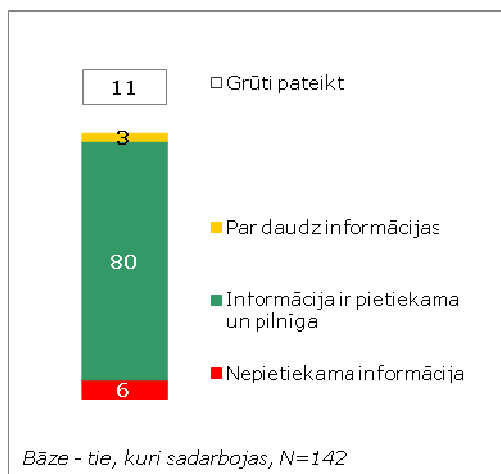


Arī ESF aktivitāšu ieviešanas gadījumā VRAA informācija ir pietiekama un pilnīga (80%). Informācijas pārsātinājumu izjūt 3% respondentu, savukārt 6% - atzīst, ka tā ir nepietiekama (biežāk pašvaldības Rīgas plānošanas reģionā).

14.attēls. Informācijas novērtējums par ESF aktivitāšu ieviešanu

(atbilžu procentuāls sadalījums; bāze – tie, kuri ir sadarbojušies)

„Lūdzu, novērtējiet, cik pietiekama vai nepietiekama ir VRAA sniegtā informācija par ESF aktivitāšu ieviešanu.”

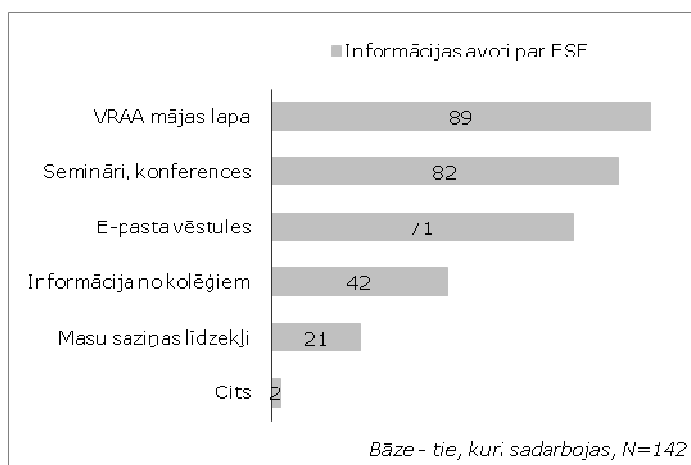


ESF aktivitāšu jomā galvenie informācijas avoti neatšķiras no ERAF. Trīs biežāk izmantoto avotu vidū ir VRAA mājas lapa (89%), semināri un konferences (82%), kā arī e-pasta informatīvās vēstules (71%).

15.attēls. Informācijas avoti par ESF aktivitāšu ieviešanu

(atbilžu procentuāls sadalījums; bāze – tie, kuri ir sadarbojušies)

„Kurus no šiem avotiem Jūs esat izmantojuši informācijas iegūšanai par ESF aktivitāšu ieviešanu?”



2.2.3. Latvijas Šveices sadarbības programma skolēnu autobusu iegādei

Kopā 88% VRAA esošo klientu ir apmierināti ar sadarbību Latvijas Šveices programmas ietvaros: 47% respondentu tā pilnībā apmierina un 41% - drīzāk apmierina. 5% respondentu sadarbība drīzāk neapmierina (galvenokārt augstākā vadības līmeņa pārstāvju vidū), un 7% šajā jautājumā atbild „grūti pateikt”.

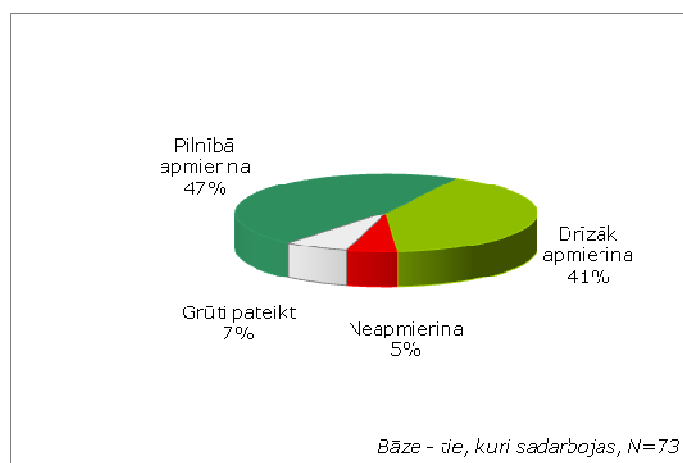
Lielāks „pilnībā apmierina” atbilžu īpatsvars iegūts Zemgales plānošanas reģionā (68%), vidējā līmeņa vadītāju grupā (72%).

16.attēls. Apmierinātība ar Latvijas Šveices sadarbības programmu

(atbilžu procentuāls sadalījums; bāze – tie, kuri ir sadarbojušies)

„Cik lielā mērā Jūs apmierina sadarbība ar VRAA jautājumos, kas saistīti ar Latvijas Šveices sadarbības programmu skolēnu autobusu iegādei?”

- Pilnībā apmierina
- Drīzāk apmierina
- Neapmierina - drīzāk neapmierina

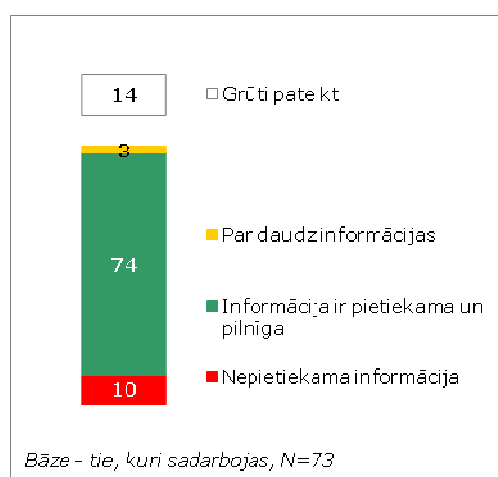


Pašvaldības saņem pietiekamu daudzumu informācijas par Latvijas Šveices sadarbības programmu. Trīs ceturtdaļas jeb 74% respondentu saņemto informāciju raksturo kā pietiekamu un pilnīgu. Tas attiecas uz visiem reģioniem, izņemot Rīgas plānošanas reģionu, kur nedaudz lielāks informācijas trūkumu izjūtošo, un no otras puses - arī „pārāk daudz informācijas” saņēmušo klientu īpatsvars.

17.attēls. Informācijas novērtējums par Latvijas Šveices sadarbības programmu

(atbilžu procentuāls sadalījums; bāze – tie, kuri ir sadarbojušies)

„Lūdzu, novērtējiet, cik pietiekama vai nepietiekama ir VRAA sniegtā informācija par Latvijas Šveices sadarbības programmu.”

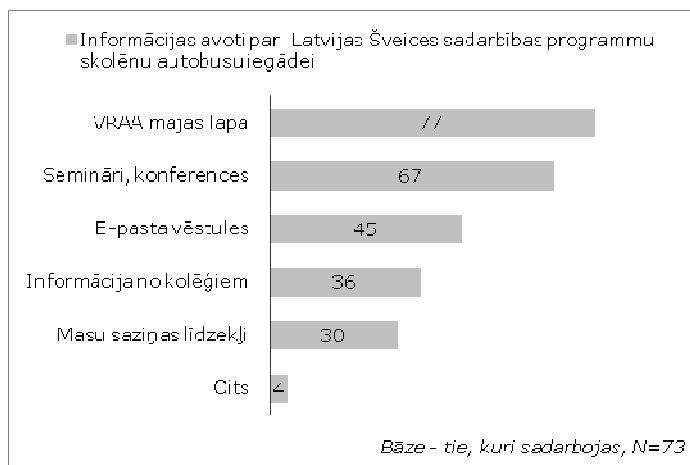


Divi galvenie informācijas avoti ir VRAA mājas lapa (77%) un semināri un konferences (67%). Otrajā vietā pēc nozīmīguma ir e-pasta informatīvās vēstules (45%). Tikai nedaudz mazāk (30-36%) respondentu norāda uz masu saziņas līdzekļiem un informāciju, kas saņemta no pašvaldības kolēģiem, kā sev nozīmīgiem informācijas avotiem.

18.attēls. Informācijas avoti par Latvijas Šveices sadarbības programmu

(atbilžu procentuāls sadalījums; bāze – tie, kuri ir sadarbojušies)

„Kurus no šiem avotiem Jūs esat izmantojuši informācijas iegūšanai par Latvijas Šveices sadarbības programmu?”



2.2.4. Teritoriālās sadarbības projektu 1.līmeņa finanšu kontrole

Deviņi no katriem desmit klientiem ir apmierināti ar savu sadarbību Teritoriālās sadarbības programmu 1.līmeņa finanšu kontroles jautājumos. 41% respondentu ir pilnībā apmierināti un 49% - drīzāk apmierināti ar sadarbību ar VRAA. Tikai 5% klientu ir drīzāk neapmierināti, savukārt 5% - nesniedz apmierinātības vērtējumu.

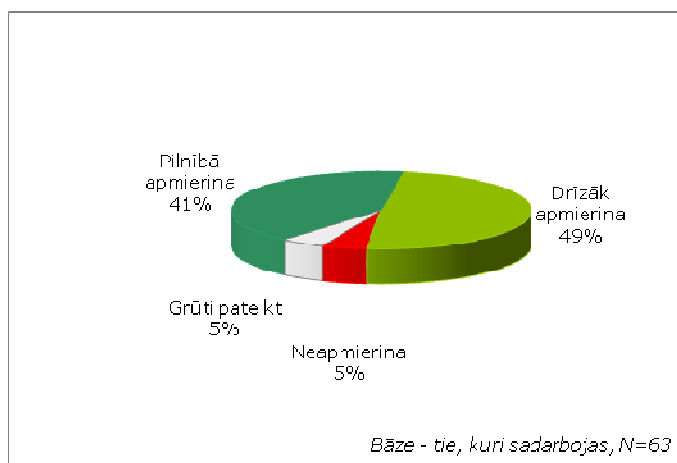
Visaugstākais novērtējums biežāk sniegts Zemgales plānošanas reģiona pašvaldībās (58% ir pilnībā apmierināti), kā arī pašvaldības struktūrvienību vadītāju vidū (vidējais vadības līmenis) – 67%.

19.attēls. Apmierinātība ar 1.līmeņa finanšu kontroli

(atbilžu procentuāls sadalījums; bāze – tie, kuri ir sadarbojušies)

„Cik lielā mērā Jūs apmierina sadarbība ar VRAA jautājumos, kas saistīti ar Teritoriālās sadarbības projektu 1.līmeņa finanšu kontroli?”

- Pilnībā apmierina
- Drīzāk apmierina
- Neapmierina - drīzāk neapmierina



Padziļināto interviju dalībnieku vidū bija pašvaldības, kurās realizētas programmas, VRAA veicot 1.līmeņa kontroli. Tika minētas Latvijas - Lietuvas pārrobežu sadarbības programma un Starpreģionu sadarbības programma INTERREG.

Klienti atzinīgi novērtē kontroles veikšanu, jo tas palīdz pašvaldībai pareizi sagatavot nepieciešamo dokumentāciju. Netiek minēts, ka tas būtu kāds apgrūtinājums. Respondenti norāda - ja VRAA ir veikusi pārbaudi, tad ir pilnīgi droši, ka viss ir sagatavots pareizi.

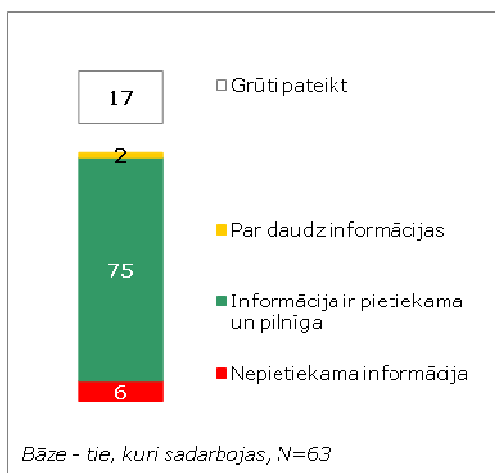
- ✓ „Viss ir ļoti profesionāli, ātri un korekti. Komunicējam elektroniski, notiek auditi un dokumentu izvērtējumi, viss notiek ļoti labi. Baltijas jūras programmā vadošais partneris ir vācu kolēģi. Arī šeit nekad mums nav bijušas problēmas ar vadošo partneri, jo tad, kad mēs dodam šo pirmā līmeņa kontroles atzinumu un tālāk, iesniedzot jau lielajā sekretariātā, nav gadījušās kādas problēmas. Ir skaidrs, kas 'izgājis cauri' aģentūrai, nebūs problēmu.” (Zemgales plānošanas reģiona pašvaldība, vadītājs).

75% respondentu norāda uz informācijas pietiekamību. 2% klientu ir par daudz informācijas, un 6% uzskata, ka informācija tiek sniegta nepietiekamā apjomā (galvenokārt, Vidzemes un Rīgas plānošanas reģiona pašvaldību pārstāvji).

20.attēls. Informācijas novērtējums par 1.līmeņa finanšu kontroli

(atbilžu procentuāls sadalījums; bāze – tie, kuri ir sadarbojušies)

„Lūdzu, novērtējiet, cik pietiekama vai nepietiekama ir VRAA sniegtā informācija par Teritoriālās sadarbības projektu 1.līmeņa finanšu kontroles jautājumiem.”



Informācijas avotu nozīmīgums ir līdzīgs citām iepriekš analizētajām sadarbības aktivitātēm.

21.attēls. Informācijas avoti par 1.līmeņa finanšu kontroli

(atbilžu procentuāls sadalījums; bāze – tie, kuri ir sadarbojušies)

„Kurus no šiem avotiem Jūs esat izmantojuši informācijas iegūšanai par Teritoriālās sadarbības projektu 1.līmeņa finanšu kontroli?”



2.2.5. Pašvaldības pakalpojumu aprakstu sagatavošana un ievietošana portālā www.latvija.lv

Pašvaldību pakalpojumu aprakstu sagatavošana un ievietošana portālā www.latvija.lv ir viena no sadarbības jomām, kurā salīdzinoši nelielam aptaujāto klientu skaitam ir aktuāla pieredze. Pēdējā gada laikā ar to nodarbojušies 23% aptaujas dalībnieku.

Divas trešdaļas jeb 63% klientu ir apmierināti ar līdzšinējo sadarbību pašvaldības pakalpojumu aprakstu sagatavošanā, lai tos ievietotu portālā. Veicot dotās jomas klientu apmierinātības līmeni, iegūts lielāks nenoteikto jeb „grūti pateikt” atbilžu īpatsvars (18%) nekā tas ir citos sadarbības jautājumos. Tikpat liela daļa jeb 19% respondentu ietilpst ‘neapmierināto’ grupā, tai skaitā, 16% sadarbība šajā jomā drīzāk neapmierina un 4% nemaz neapmierina.

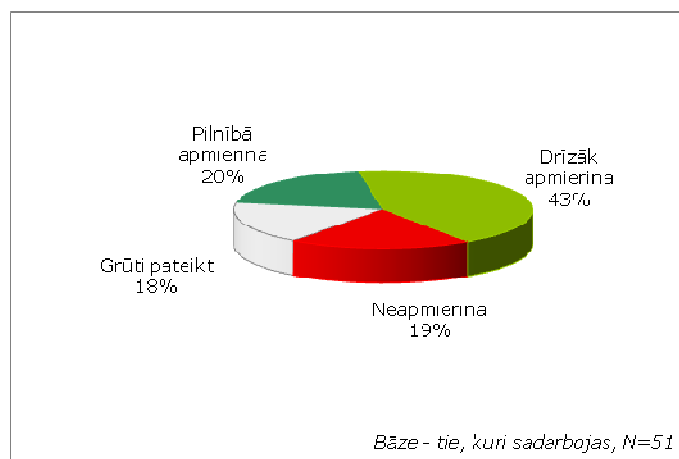
Analizējot atšķirības klientu apakšgrupās, jāatzīmē, ka vadītāji biežāk nekā speciālisti snieguši augstāko novērtējumu.

22.attēls. Apmierinātība ar pašvaldības pakalpojumu aprakstu sagatavošanu un ievietošanu portālā www.latvija.lv

(atbilžu procentuāls sadalījums; bāze – tie, kuri ir sadarbojušies)

„Cik lielā mērā Jūs apmierina sadarbība ar VRAA saistībā ar pašvaldības pakalpojumu aprakstu sagatavošanu un ievietošanu portālā www.latvija.lv?”

- Pilnībā apmierina
- Drīzāk apmierina
- Neapmierina - drīzāk vai nemaz neapmierina

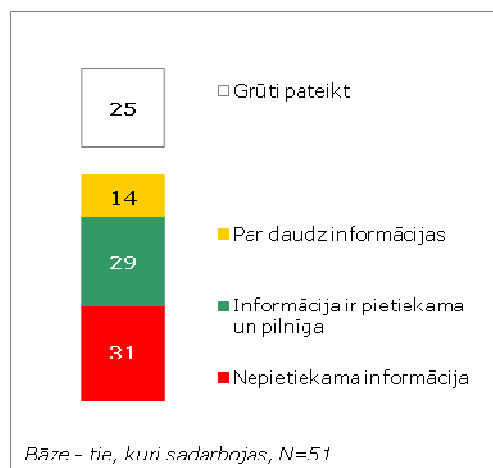


Vienā neapmierinošas sadarbības gadījumā padziļinātājā intervijā tika minēts, ka pašvaldība vēlējās pievienot savus piecus pakalpojumus, lai tie iedzīvotājiem būtu pieejami tieši www.latvija.lv. Taču ir radušās problēmas (saistībā ar portāla nodrošinātāju uzņēmumu RIX Technologies), kurās nav īsti skaidrs, kas ir vainīgs. Tā rezultātā pievienošanas process ir aizkavējies un pagaidām nav zināms, kā situācija tiks atrisināta.

23.attēls. Informācijas novērtējums par pašvaldības pakalpojumu aprakstu sagatavošanu un ievietošanu portālā www.latvija.lv

(atbilžu procentuāls sadalījums; bāze – tie, kuri ir sadarbojušies)

„Lūdzu, novērtējiet, cik pietiekama vai nepietiekama ir VRAA sniegtā informācija par pašvaldības pakalpojumu aprakstu sagatavošanu un ievietošanu portālā www.latvija.lv.”



Daži pašvaldību pārstāvji minēja, ka atbildot iespēju nākamajā gadā pievienot savus pakalpojumus, kurus iedzīvotāji varētu izmantot.

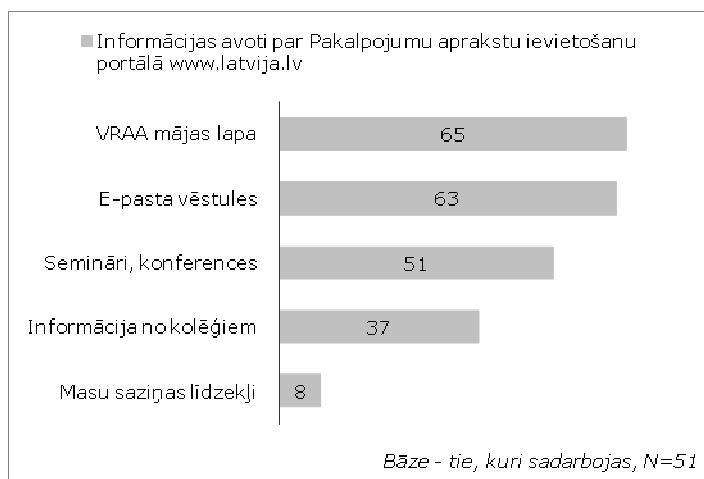
Vērtējot informācijas pietiekamību, klientu viedokļi dalās: 31% respondentu to uzskata par nepietiekamu, 29% - par pietiekamu un pilnīgu, 14% atzīst, ka informācijas ir par daudz. Piebūsim, ka 25% no respondentiem, kuriem bijusi sadarbība šajā jomā, nesniedz konkrētu informācijas novērtējumu.

Divi galvenie informācijas avoti ir VRAA mājas lapa un pašvaldībai sūtītās e-pasta informatīvās vēstules (attiecīgi 65% un 63% respondentu). Tad seko semināri un konferences (51%) un informācija no kolēģiem (37%).

24.attēls. Informācijas avoti par pašvaldības pakalpojumu aprakstu sagatavošanu un ieviešanu portālā www.latvija.lv

(atbilžu procentuāls sadalījums; bāze - tie, kuri ir sadarbojušies)

„Kurus no šiem avotiem Jūs esat izmantojuši informācijas iegūšanai par pašvaldības pakalpojumu aprakstu sagatavošanu un ieviešanu portālā www.latvija.lv?”



3. VRAA produktu izmantošana un novērtējums

Šajā nodaļā aplūkoti jautājumi par VRAA trīs produktu – valsts un pašvaldību pakalpojumu portāla www.latvija.lv, elektronisko iepirkumu sistēmas www.eis.gov.lv un pārskata „Reģionu attīstība Latvijā” izmantošanu un novērtējumu pašvaldībās.

3.1. Produktu salīdzinājums

VRAA pārskats “Reģionu attīstība Latvijā” ir biežāk izmantotais produkts (64% respondentu ar to ir iepazinušies vai izmantojuši darbā). Latgales plānošanas reģiona respondenti biežāk norāda uz pārskata izmantošanas pieredzi (77%). Citas klientu grupas ar lielāku lietotāju īpatsvaru ir vadītāji (īpaši vidējā līmeņa vadības pārstāvji – 84%).

Nākamais respondentu biežāk lietotais produkts ir pakalpojumu portāls www.latvija.lv. To pēdējo 6 mēnešu laikā izmantojuši 35% respondentu. Salīdzinoši mazāka portāla lietotāju daļa ir Vidzemes, Kurzemes un Zemgales plānošanas reģionos (54-57% nav izmantojuši pēdējo 6 mēnešu laikā). Saskaņā ar aptaujas rezultātiem novadu pašvaldības to izmanto biežāk nekā republikas nozīmes pilsētu pašvaldības. Lielāks portālu izmantotāju īpatsvars ir sabiedrisko attiecību speciālistu un citu speciālistu grupā (attiecīgi 56% un 50%).

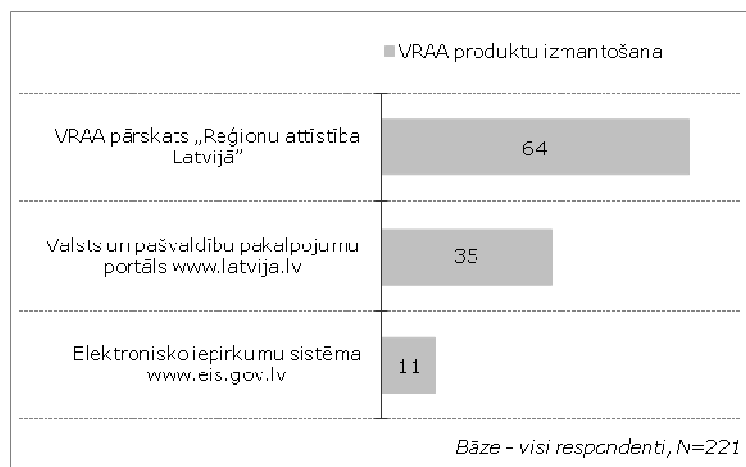
Elektronisko iepirkumu sistēmu pēdējā pusgada laikā ir izmantojuši 11% aptaujas dalībnieku. Nedaudz vairāk lietotāju ir pašvaldībās, kuras atrodas Rīgas, Vidzemes vai Latgales plānošanas reģionā. 22% aptaujāto pašvaldību vadītāju (vadītāji, izpilddirektori) ir izmantojuši EIS pēdējo sešu mēnešu laikā.

25.attēls. VRAA produktu izmantošana

(atbilstošu procentuāls sadalījums; bāze – visi respondenti)

„Vai pēdējo 6 mēnešu laikā Jūs esat izmantojuši valsts un pašvaldību pakalpojumu portālu www.latvija.lv elektronisko iepirkumu sistēmu www.eis.gov.lv?”

„Vai Jūs esat iepazinušies vai izmantojuši savā darbā VRAA pārskatu „Reģionu attīstība Latvijā”?”



Par visnoderīgākajiem VRAA produktiem tiek atzīti iepirkumu sistēma www.eis.gov.lv (80% - ļoti vai diezgan noderīga) un portāls www.latvija.lv (77%).

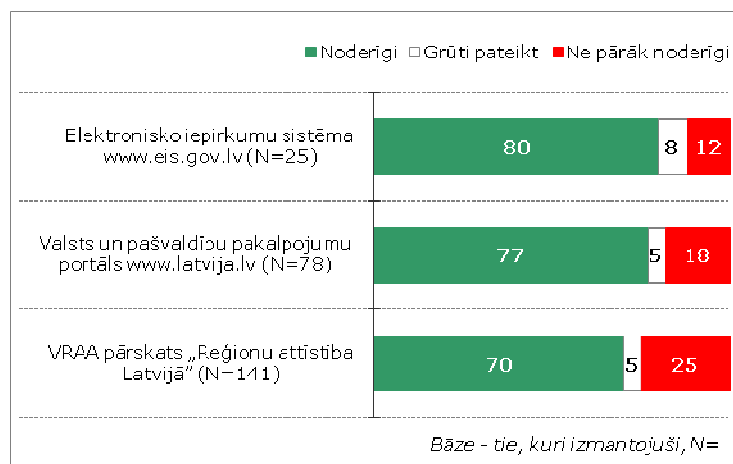
Nedaudz mazāk jeb 70% respondentu kā darbā noderīgu vērtē VRAA pārskatu „Reģionu attīstība Latvijā”.

26.attēls. VRAA produktu noderīgums

(atbilstošu procentuāls sadalījums; bāze – tie, kuri izmantojuši produktu)

„Cik noderīgi Jūsu darbā ir [VRAA produkts]?”

- Noderīgi - ļoti vai diezgan noderīgi
- Ne pārāk noderīgi - ne pārāk vai nemaz nav noderīgi



Izmantojot netiešu VRAA produktu noderīguma novērtējuma salīdzinājumu ar situāciju pirms gada (2010.gada klientu apmierinātības rezultātiem), jāatzīmē, ka visbūtiskākās izmaiņas un rezultātu uzlabojums novērojams EIS gadījumā. Salīdzinājumā ar 2010.gada nogali ir pieaudzis pozitīvo vērtējumu īpatsvars un samazinājusies negatīvās attieksmes ietekme. 2010.gadā 73% klientu bija apmierināti ar elektronisko iepirkumu sistēmu un 27% - neapmierināti.

3.2. Detalizēts produktu novērtējums

3.2.1. Valsts un pašvaldību pakalpojumu portāls www.latvija.lv

Galvenais portāla www.latvija.lv nelietošanas iemesls ir vajadzības trūkums (41% no respondentiem, kuri nav izmantojuši portālu pēdējo 6 mēnešu laikā). Nākamais iemesls minēts 18% gadījumu un tas ir saistīts ar respondentu neinformētību. 8-10% respondentu norāda uz laika trūkumu un citu informācijas avotu izmantošanu.

Neliela daļa jeb 5% norāda uz portāla neuzskatāmību (*haotisks, nav ērts, sarežģīti atrast informāciju*). 3% uzskata, ka šeit nav pilnvērtīgas informācijas par pieejamiem pakalpojumiem, 1% skaidro, ka pakalpojumu klāsts ir neliels, un tāpēc tas netiek lietots (sk. 27.attēlu).

27.attēls. Portāla

www.latvija.lv

neizmantošanas

iemesli

(atbilžu sadalījums procentos;

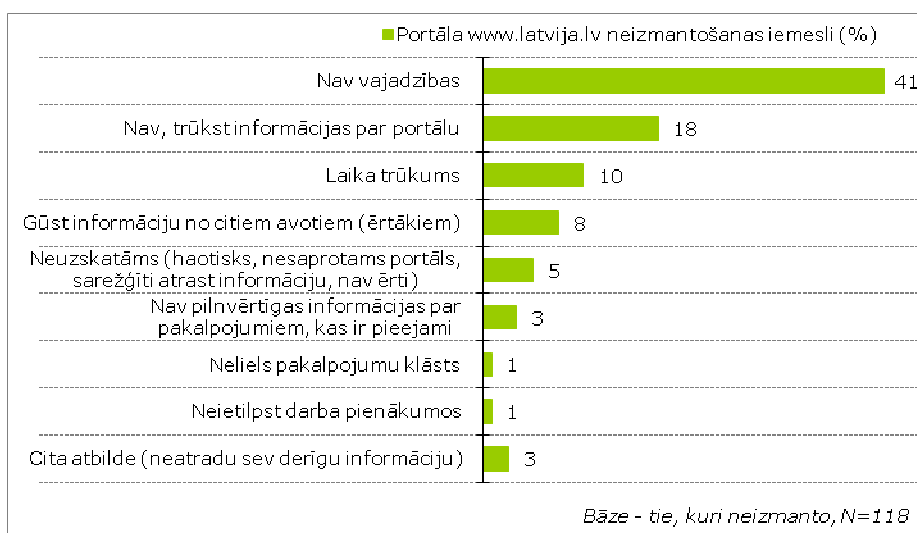
bāze – tie, kuri neizmanto

portālu)

„Kādi ir galvenie iemesli, kāpēc

Jūs neizmantojat portālu

www.latvija.lv?”



Portāls www.latvija.lv ir zināms un tā saturu ir aplūkojuši gandrīz visi padziļināto interviju dalībnieki. Biežāk minētie raksturojumi par šo portālu ir „nepārskatāms; sarežģīts”. Galvenais iepazīšanās iemesls bija personīga interese vai vajadzība, nevis darba pienākumu noteikta nepieciešamība. Daži no pētījuma dalībniekiem, lai gan apgalvoja, ka zina un ir redzējuši šo portālu, savos vērtējumos bija visai nenoteikti – „kaut ko skatījos, bet tā īsti neko nevarēju pateikt; skatījos, bet nav viedokļa par to; neesmu pārāk tajā iedziļinājies”. Atsevišķas pašvaldības pēc savas iniciatīvas informē un rosina novada iedzīvotājus izmantot piedāvātās iespējas, piemēram, dzīves vietas deklarēšana elektroniski, informācijas iegūšanai par pensijas apmēru.

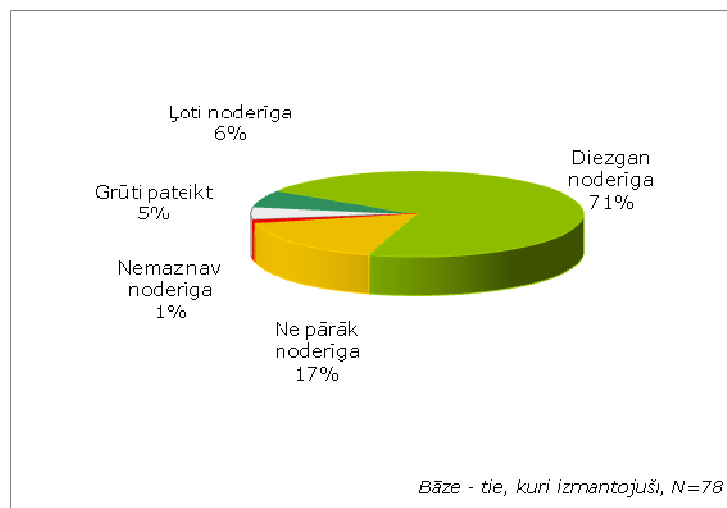
Kvantitatīvās klientu aptaujas rezultāti rāda, ka kopumā 77% aktīvo portāla lietotāju vērtējumā www.latvija.lv sniegtā informācija ir noderīga (6% - ļoti noderīga un 71% - diezgan noderīga), savukārt 18% - uzskata, ka tā ir ne pārāk noderīga. Latgales un Rīgas plānošanas reģiona pašvaldības biežāk par citām norāda uz portālā sniegtās informācijas noderīgumu.

28.attēls. Informācijas noderīgums portālā www.latvija.lv

(atbilžu procentuāls sadalījums; bāze – tie, kuri ir izmantojuši)

„Cik noderīga Jums ir portālā www.latvija.lv pieejamā informācija?”

- Ļoti noderīga
- Diezgan noderīga
- Ne pārāk noderīga
- Nemaz nav noderīga



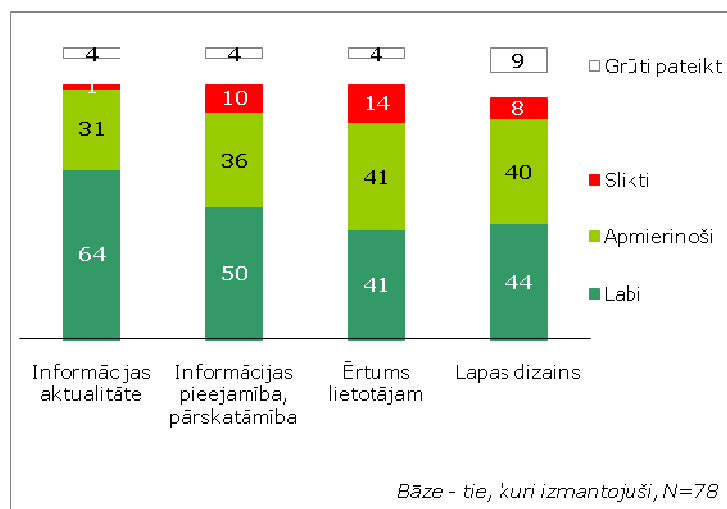
Četru analizēto portāla aspektu vidū sniegtās informācijas aktualitāte saņem visaugstāko novērtējumu: 64% uzskata par labu un 31% - par apmierinošu. Nākamais labāk vērtētais aspekts ir informācijas pieejamība un pārskatāmība (50% - labi, 36% - apmierinoši). Lapas dizains un ērtums lietotājam ir aspekti, kuri novērtēti nedaudz zemāk par diviem iepriekšējiem. Dizainu kā labu novērtējuši 44%, apmierinošu – 40%, sliktu – 8% respondentu. Vienāds respondentu skaits portāla ērtumu lietotājam vērtē „labi” vai „apmierinoši” (katrs vērtējums 41% gadījumu). 14% respondentu aspektam sniedz sliktu vērtējumu.

29.attēls. Portāla www.latvija.lv novērtējums

(atbilžu procentuāls sadalījums; bāze – tie, kuri ir izmantojuši)

„Kā Jūs vērtējat portālu www.latvija.lv pēc šādiem aspektiem?”

- Labi - ļoti labi vai labi
- Apmierinoši
- Slikti



Konkrēti ieteikumi portāla uzlabošanai intervijās netika minēti, taču būtu nepieciešams uzlabot portāla struktūru un izskatu, lai, to atverot, portāla apmeklētājam uzreiz būtu skaidrs, kādam nolūkam to var izmantot. Būtu nepieciešama arī aktīvāka komunicēšana un informēšana par iespējām, ko piedāvā portāls www.latvija.lv.

3.2.2. Elektronisko iepirkumu sistēma www.eis.gov.lv

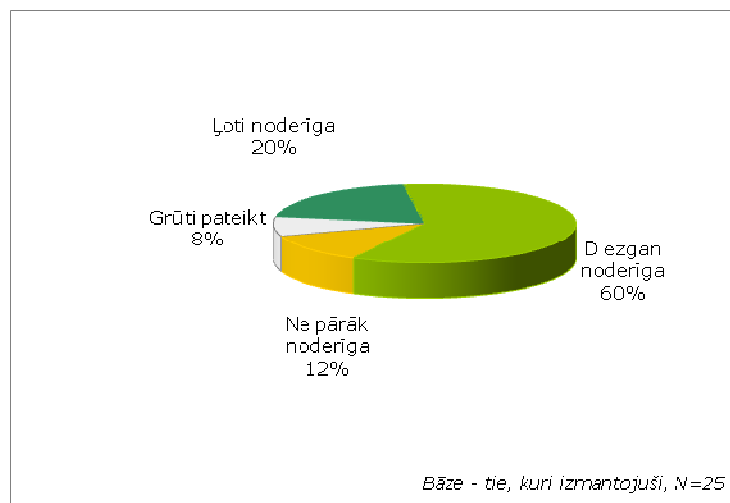
Kaut arī EIS lietotāju īpatsvars ir krietni mazāks salīdzinājumā ar diviem citiem pētījumā iekļautajiem VRAA produktiem, tā noderīgums tiek vērtēts visaugstāk. 20% EIS lietotāju to uzskata par ļoti noderīgu un 60% - par diezgan noderīgu pašvaldības darbā.

30.attēls. Sistēmas www.eis.gov.lv noderīgums

(atbilžu procentuāls sadalījums; bāze – tie, kuri ir izmantojuši)

„Cik noderīga Jūsu darbā ir elektroniskā iepirkumu sistēma www.eis.gov.lv?”

- Ļoti noderīga
- Diezgan noderīga
- Ne pārāk noderīga
- Nemaz nav noderīga



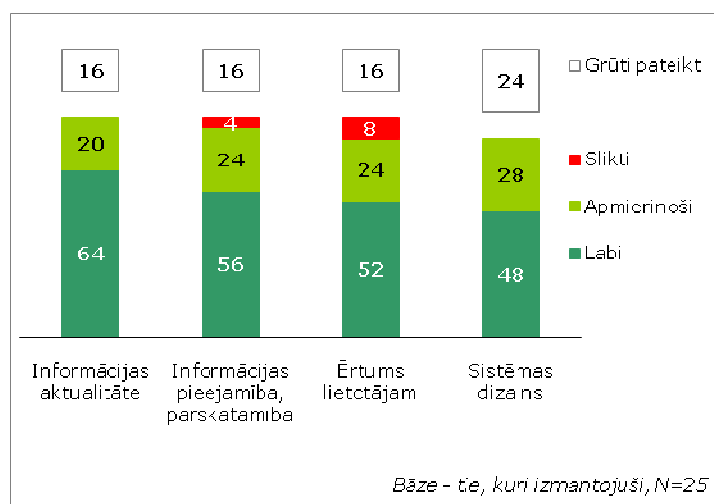
Informācijas aktualitātei ir vislabākais novērtējums, otrajā vietā ir informācijas pieejamība un pārskatāmība, sistēmas dizains un ērtums lietotājam (sk. 31.attēlu).

31.attēls. Sistēmas www.eis.gov.lv novērtējums

(atbilžu procentuāls sadalījums; bāze – tie, kuri ir izmantojuši)

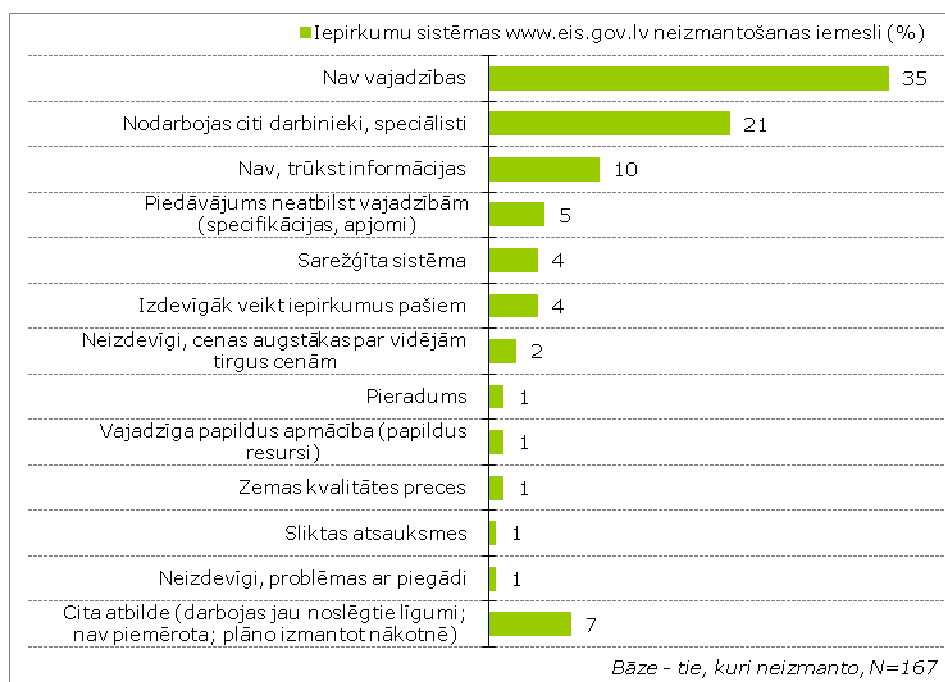
„Kā Jūs vērtējat elektronisko iepirkumu sistēmu www.eis.gov.lv pēc šādiem aspektiem?”

- Labi - ļoti labi vai labi
- Apmierinoši
- Slikti



32.attēlā sniegti kvantitatīvās aptaujas rezultāti par EIS nelietošanas iemesliem. Galvenie neizmantošanas iemesli - respondentu ikdienas darbā tas nav nepieciešams (35% nelietotāju) vai - ar to nodarbojas citi darbinieki un speciālisti (21%). Savu neinformētību par sistēmu www.eis.gov.lv atzīst 10% respondentu.

Pārējie neizmantošanas iemesli aptaujā minēti retāk: 5% norāda uz piedāvājuma neatbilstību vajadzībām (neapmierina specifikācijas un apjomi), 6% to vērtē kā neizdevīgu – izdevīgāk iepirkumus ir veikt pašiem (4%) un cenas esot augstākas par vidējām tirgus cenām (2%). Tiek norādīts uz sistēmas sarežģītību (4%), kam vajadzīga papildus apmācība vai papildus resursi (1%). Atsevišķos gadījumos minētie iemesli ir grūtības mainīt savus ieradumus, dzirdētās negatīvās atsauksmes, zemas kvalitātes preču piedāvājums, vai arī problēmas ar piegādi (1%).

32.attēls. Sistēmas**www.eis.gov.lv****neizmantošanas****iesmesli***(atbilžu sadalījums**procentos; bāze – tie, kuri**neizmanto sistēmu)**„Kādi ir galvenie iesmesli,**kāpēc Jūs neizmantojat**elektronisko iepirkumu**sistēmu www.eis.gov.lv?”*

Pašvaldību vai nodaļu vadītāji, kuru pārstāvētā pašvaldība bija mēģinājusi izmantot šo sistēmu, padziļinātajās intervijās varēja plašāk komentēt savu pieredzi un viedokli par EIS. Apskatīsim galvenos sistēmas izmantošanas šķēršļus, kas tika minēti padziļinātajās intervijās:

- Priekšroka tiek dota sava novada uzņēmējiem un viņu atbalstīšanai.
 - ✓ „Pagaidām mums ir noslēgti līgumi ar netālajiem piegādātājiem” (Kurzemes plānošanas reģiona pašvaldība, vadītājs).
- Neapmierina piedāvāto preču kvalitāte vai cena.
 - ✓ „Gribējām iepirkt datorus, bet piedāvā tikai lētākos un sliktākos variantus. [...] gribas tomēr iet laikam līdzī un lai tie datori ir spēcīgi un velkoši arī pēc diviem gadiem.” (Zemgales plānošanas reģiona pašvaldība, vadītājs).
 - ✓ „Tad, kad vēlējāmies izmantot, tas bija 2010.gada sākums. Tagad jāsaka, ka neesmu skatījies. Bet iepriekš, kad skatījāmies, tad secinājām, ka papīrs iznāk dārgāks nekā, ja paši pārkam vairumā.” (Zemgales plānošanas reģiona pašvaldība, vadītājs).
- Piedāvājums tiek vērtēts kā neatbilstošs vajadzībām.
 - ✓ „Piedāvājums neiet kopā ar tām lietām, kas nepieciešamas projektos. Tāpēc ir labāk mums rīkot pašiem un iepirkt to, kas tiešām projektam ir vajadzīgs.” (Zemgales plānošanas reģiona pašvaldība, vadītājs).
- Novada struktūra nav piemērota EIS piedāvātajiem preču iegādes apjomiem – lai tas būtu izdevīgi, pašiem jāveido sava noliktava un jādodomā par preču sadali pagastiem.
 - ✓ „Mūsu novada struktūrai tas nav izdevīgi - 14 patstāvīgas vienības, un katrai ir savs budžets. Atsevišķi minimālais apjoms ir par lielu. Lai iepirktu centralizēti, mums pēc tam ir jādomā par sadales mehānismu.” (Vidzemes plānošanas reģiona pašvaldība, vadītājs).
- Psiholoģiskās barjeras iegādāties preces internetā.
 - ✓ „Negribas jau arī gluži pirkt kaķi maisā.” (Vidzemes plānošanas reģiona pašvaldība, vadītājs).

Daži no interviju dalībniekiem pieļāva, ka iespējams, nākamajā gadā tiks apsvērta vai arī uzsākta EIS izmantošana. Pašreizējā situācijā nākas sastapties ar diezgan lielu pašvaldības darbinieku neizpratni vai nezināšanu par priekšrocībām, ko piedāvā EIS. Tādēļ būtu ieteicams aktīvi komunicēt informāciju par pieejamo produktu, īpaši uzsverot tā ieguvumus.

Galvenā priekšrocība, kuru padziļinātājās intervijās minēja visi www.eis.gov.lv izmantotāji, ir iespēja iepirkt nepieciešamās preces, nerīkojot iepirkumu. Tas ļauj ietaupīt gan finansu, gan laika resursus, gan arī garantē to, ka iepirkums ir veikts juridiski pareizi.

- ✓ „Jau ir saskaņā ar likumu veikts iepirkums, nav nekas pārkāpts. Līdz ar to mums mazāk aiziet cilvēkresursi, gatavojot nolikumus un tādās lietas.” (Republikas nozīmes pilsētas pašvaldība).
- ✓ „Šeit [EIS] ir ļoti vienkārši – ir vesela komanda, kas to jau ir noorganizējusi, tas viss ir juridiski pareizi un pašvaldībai nav galva jāsāpina par iepirkuma lietām.” (Republikas nozīmes pilsētas pašvaldība).
- ✓ „Mums centralizēti ir jāatbild par visām struktūrām, tad bieži ir visādas vajadzības. Līdzko ir pieprasījums, mēs varam uzreiz nopirkt operatīvi, nav jāorganizē iepirkumu komisijas. Birokrātija iepirkuma gatavošanai ir liela – tas uzreiz atkrīt un visu var ātri izdarīt.” (Republikas nozīmes pilsētas pašvaldība).
- ✓ „Nav jāriko iepirkumi, kas aizņem daudz laika, gatavojot visas specifiskācijas un viss process tad var ilgt nedēļām un mēnešiem.” (Novadu pašvaldība).

Otrs būtiskākais ieguvums, kas izriet no EIS izmantošanas, ir preču piegādes ātrums. Republikas nozīmes pilsētu pašvaldību gadījumā, kad preču iegāde tiek veikta vairākām struktūrvienībām, pievienošanās EIS būtiski atvieglo darbu. Ātri un vienkārši var iegādāties vajadzīgo precī. Tāpat arī novadu pašvaldību gadījumā preču iegāde un piegāde notiek ātri, kā arī preču apskati un izvēli var veikt „neizejot no biroja”.

- ✓ „Tagad es vienkārši varu veikt pasūtījumu, pirmsdien noklikšķinu uz vajadzīgajām precēm un trešdien jau man atved preces. Tas ir arī ātrums.” (Novadu pašvaldība).
- ✓ „Nav jāskrien pa veikaliem un jāmeklē tādi vai šādi modeļi. Elektroniski pasūta un viss notiek. Pēc laika atnāk pavadzīme ar tehniku, nekur nav jāskraida.” (Republikas nozīmes pilsētas pašvaldība).

EIS priekšrocība ir iespēja iegādāties noteikta zīmola preces, kuras iestādei ir nepieciešamas. Tas, lai būtu viena ražotāja preces, ir būtiski, piemēram, biroja tehnikai. Tas ir saistīts ar uzturēšanas un apkopes izmaksām, kas veido lielāko izmaksu daļu nākotnē – jo vairāk tehnikas vienību ir no viena ražotāja, jo izdevīgākus apkopes līgumus ir iespējams noslēgt.

Pašvaldības, kuras EIS ir izmantojušas jau ilgāk nekā gadu, kā svarīgas pozitīvas pārmaiņas min būtiskos www.eis.gov.lv uzlabojumus, kas ir veikti, lai sistēma kļūtu lietotājam draudzīga.

Pozitīvi vērtētie uzlabojumi:

- Iespēja preču piedāvājumu apskatīties jebkuram lietotājam (iepriekš to varēja darīt tikai autorizēti lietotāji);
- Uzlaboti preču apraksti un specifiskācijas. Ir attēli, norādes uz ražotāja mājas lapu, kas samazina sajūtu, ka tiek pirkti „kaķis maisā”;

✓ „Uztaisīja jaunu variantu (tagad ar visām bildēm), ērti lietojamu, ar ražotāja mājas lapu, kur var apskatīt produktu, lai pasūtītājam vieglāk redzēt. Līdz tam tas nebija – vienkārši pirki kaķi maisā.” (Novadu pašvaldība).

- Paplašinājies preču piedāvājums;
- Lietošana ir kļuvusi vienkāršāka.

Būtu nepieciešams veikt arī dažus uzlabojumus:

- Papildināt preču piedāvājumu noteiktās produktu kategorijās, piemēram, interaktīvās tāfeles, televizori;
- Preču piegādes termiņi – lai visiem piegādātājiem tiktu noteikts vienāds termiņš, un viņi to arī ievērotu.

✓ „Dažreiz gadās, ka vienu un to pašu preci viens piegādātājs piegādā 3-4 dienu laikā, bet cits atkal 'novelk' līdz termiņa beigām un atved pēdējā brīdī.” (Novadu pašvaldība).

3.2.3. VRAA pārskats „Reģionu attīstība Latvijā”

VRAA pārskats “Reģionu attīstība Latvijā” ir biežāk izmantotais produkts (64% respondentu ar to iepazinušies vai izmantojuši darbā). Pašvaldību pārstāvjiem, kuri neizmanto pārskatu, viņu darbā tas nav nepieciešams (53%). Citi neizmantošanas iemesli minēti daudz retāk – informācijas vai laika trūkums (attiecīgi 8% vai 6% respondentu). Tiek norādīts, ka pašvaldībā to izmanto citi darbinieki (4%) un ka respondenti gūst vajadzīgo informāciju no citiem avotiem (4%).

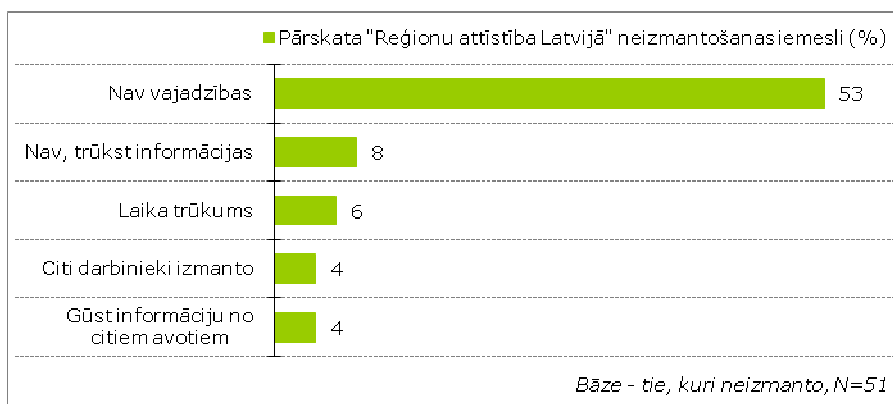
33.attēls. Pārskata

„Reģionu attīstība Latvijā”

neizmantošanas iemesli

(atbilžu sadalījums procentos; bāze – tie, kuri neizmanto pārskatu)

„Kādi ir galvenie iemesli, kāpēc Jūs neizmantojat pārskatu „Reģionu attīstība Latvijā”?”



Kvantitatīvās aptaujas rezultāti par pārskata noderīguma un vispārējās kvalitātes novērtējumu sniegti 34. un 35.attēlā. Produkta lietotāju absolūtais vairākums jeb 70% uzsver pārskata “Reģionu attīstība Latvijā” noderīgumu (15% tas ir ļoti noderīgs un 55% diezgan noderīgs). 25% respondentu tas ir mazāk noderīgs (24% ne pārāk noderīgs un 1% nemaz nav noderīgs). 5% aptaujāto lietotāju nav snieguši konkrētu produkta noderīguma vērtējumu.

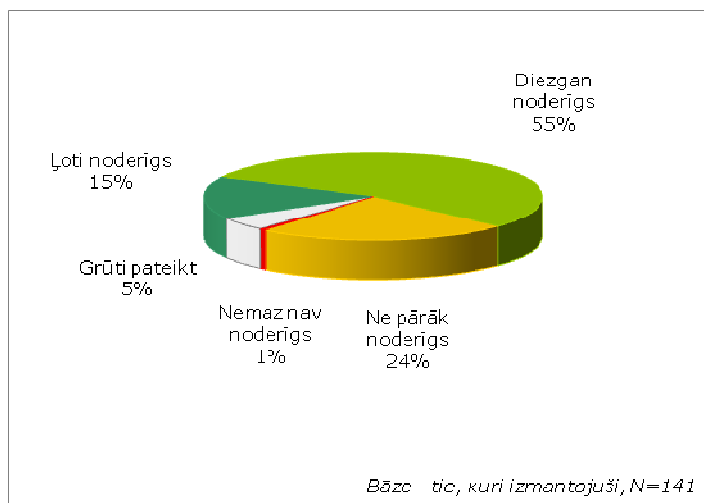
83% pārskata lietotāju augstu vērtē tā vispārējo kvalitāti, 13% sniedzot atbildi „augsta kvalitāte” un 70% - „diezgan augsta kvalitāte”. Vērtējums „ne pārāk augsta kvalitāte” iegūts 11% gadījumu (nedaudz biežāk Rīgas un Kurzemes plānošanas reģionā).

34.attēls. Pārskata „Reģionu attīstība Latvijā” noderīgums

(atbilžu procentuāls sadalījums; bāze – tie, kuri ir izmantojuši)

„Cik noderīgs Jūsu darbā ir pārskats „Reģionu attīstība Latvijā”?”

- Ļoti noderīgs
- Diezgan noderīgs
- Ne pārāk noderīgs
- Nemaz nav noderīgs



Padziļinātajās intervijās respondenti paskaidro, ka viņi aktīvi izmanto pārskatu savā ikdienas darbā. Tas ir nepieciešams, lai sagatavotu dažādus analītiskus pārskatus. Pārskata izmantošanu ikdienas darbā vairāk uzsver attīstības un plānošanas daļu darbinieki.

Īpaši novadu pašvaldībās pārskats ir svarīgs informācijas avots par savu un citiem novadiem, jo tām ir ierobežotas iespējas veikt savu uzskaiti. Tas ir viens no visbiežāk minētajiem iemesliem - iespēja salīdzināt savu novadu ar citiem – „kā mēs izskatāmies uz citu fona; kas mums ir labāk, kas sliktāk” (minēts vairākās intervijās).

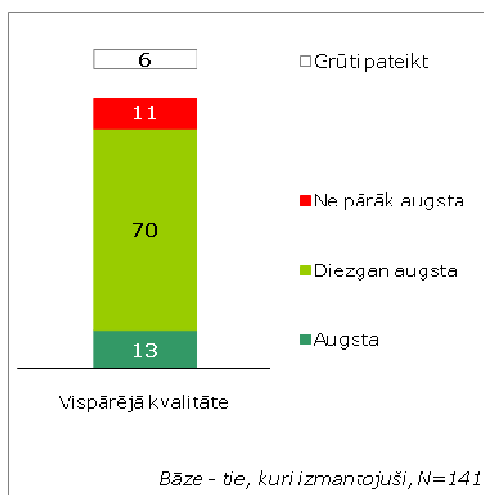
Republikas nozīmes pilsētu pašvaldību pārstāvji atzīmē, ka dažkārt nav īstas pārlicības par datu ticamību. Darbinieki paši apkopo dažādus statistikas datus par novadā notiekošajiem procesiem, līdz ar to pašvaldībai ir pieejama visaktuālākā informācija.

35.attēls. Pārskata „Reģionu attīstība Latvijā” novērtējums

(atbilžu procentuāls sadalījums; bāze – tie, kuri ir izmantojuši)

„Kā Jūs vērtējat pārskata „Reģionu attīstība Latvijā” vispārējo kvalitāti?”

- Augsta
- Diezgan augsta
- Ne pārāk augsta



Respondentu ieteikumi būtu:

- Vairāk un uzskatāmāk komunicēt, kādi avoti tiek izmantoti datu ieguvē, novēršot jēlkādu šaubu rašanās iespējamību attiecībā uz datu ticamību.
- Respondenti, kuri aktīvāk izmanto pārskatu, norāda, ka vērtīgs tā papildinājums būtu iekļaut informāciju arī par citu institūciju administrētajiem ES finanšu līdzekļu apguves apjomiem.

✓ „Tiek apskatīta ESF nauda, ERAF nauda, bet nav apskatīta Lauku attīstības programmas nauda, kas nonāk reģionos. Tas nedod pilnu pārskatu, jo nav precīzas informācijas par finansējumu, kas nonāk reģionā un kā tas ietekmē reģiona attīstību.” (Kurzemes plānošanas reģiona pašvaldība, vadītājs).

- Papildinformācijas iekļaušana ietaupītu pašvaldības darbinieku laiku, un viņiem tā nebūtu jāapkopo no dažādiem avotiem.
- Tiek sagaidīta arī nedaudz detalizētāka informācija par katru pašvaldību – „varētu vismaz 10 teikumos uzrakstīt kādu sīkāku analīzi”.

4. VRAA informācija. Metodiskie materiāli un semināri

Šajā nodaļā tiek apskatīti klientu aptaujas un kvalitatīvo padziļināto interviju rezultāti saistībā ar VRAA sniegtās informācijas, metodisko materiālu un organizēto semināru novērtējumu.

4.1. Informācijas un metodisko materiālu novērtējums

Pašvaldību darbinieki augstu novērtē VRAA metodiskos materiālus un mājas lapā sniegto informāciju. Kopumā 86-96% respondentu tos vērtē kā ļoti vai drīzāk labus un noderīgus.

Attiecībā uz mājas lapā sniegto informāciju lielāks augstāko vērtējumu īpatsvars iegūts šādās klientu grupās – Zemgales un Kurzemes plānošanas reģions, republikas nozīmes pilsētas, aptaujātie pašvaldību vidējā līmeņa vadītāji.

Runājot par vadlīnijām un skaidrojumiem, respondenti, kuri biežāk sniedz vislabāko novērtējumu, atrodas Kurzemes plānošanas reģionā, republikas nozīmes pilsētās, nodrošina projektu vadību vai arī veic nodaļas vadītāja funkcijas.

Metodiku noderīgumu visaugstāk novērtē republikas nozīmes pilsētu pašvaldības, struktūrvienību vadītāji un citi speciālisti.

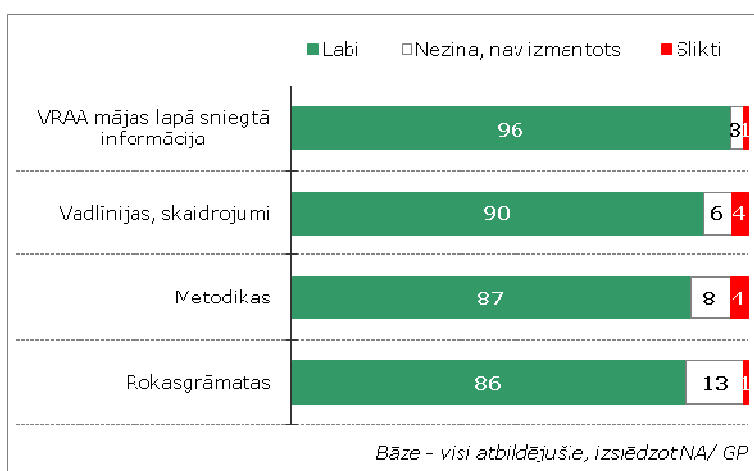
Latgales plānošanas reģionā esošas pašvaldības, republikas nozīmes pilsētas un jau iepriekš minētās amata grupas – vidējā līmeņa vadītāji un projektu vadītāji biežāk sniedz visaugstāko novērtējumu rokasgrāmatām.

36.attēls. VRAA materiālu novērtējums

(atbilžu procentuāls sadalījums; bāze – visi atbildējušie)

„Lūdzu, novērtējiet VRAA sniegto informāciju un metodiskos materiālus.”

- Labi - ļoti vai drīzāk labi (noderīgi)
- Slikti - drīzāk vai ļoti slikti (nav noderīgi)



Salīdzinājumā ar 2010.gadu kvantitatīvie rādītāji nav būtiski mainījušies.

Padziļinātajās intervijās respondenti uzsver metodisko materiālu nozīmīgumu, jo īpaši projektu uzsākšanas posmā, kā arī jaunajiem darbiniekiem, kuri tikai uzsāk darbu pie projektiem. Pašvaldību pārstāvji norāda, ka, pieaugot darbinieku pieredzei, samazinās nepieciešamība pēc papildus materiāliem. Tomēr ir ļoti labi, ka informācija ir pieejama VRAA mājas lapā un ka nepieciešamības gadījumā tajos var ieskatīties.

- ✓ *„Viss mājas lapā ir. Izmantoju visu, ko man vajag. Zinu, ka tur viss ir pieejams.”*
(Latgales plānošanas reģiona pašvaldība, speciālists).
- ✓ *„Cilvēkiem, kuri jau ilgstoši strādā ar projektiem, tā nepieciešamība ir mazāka.”*
(Zemgales plānošanas reģiona pašvaldība, vadītājs).
- ✓ *„Ja ir strādāts ar projektiem, tad mazāk, bet tāpat ik pa laikam ir jāpaskatās. Biežāk vajadzīgi publicitātes un logo lietošanas nosacījumi. Tas ir kā atgādinājums, kā vārdnīca.”* (Latgales plānošanas reģiona pašvaldība, vadītājs).

Īpaši pozitīvi tiek novērtēta video materiālu pieejamība.

- ✓ *„Ir video pamācība, kā aizpildīt veidlapu – neklātienas apmācība, tas ir ļoti liels pluss.”*
(Rīgas plānošanas reģiona pašvaldība, vadītājs).

4.2. Semināru apmeklēšana un novērtējums

Jautājumos par VRAA organizēto semināru apmeklēšanu kvantitatīvajā aptaujā tika iekļauti šādi 2011.gadā organizētie semināri:

- Semināri "Mana nākotne - manā varā!" VARAM rīkotā izaugsmes foruma "Tavā varā!" ietvaros (10-11/2011);
- Semināri pašvaldību pārstāvjiem par VRAA administrēto fondu aktivitātēm un publicitāti "Vai Tavs kaimiņš zina...?" (09-10/2011);
- Seminārs par ESF aktivitāšu „Speciālistu piesaiste plānošanas reģioniem, pilsētām un novadiem” un „Plānošanas reģionu un vietējo pašvaldību attīstības plānošanas kapacitātes paaugstināšana” projektu īstenošanas un uzraudzības jautājumiem (07-08/2011);
- Seminārs par ESF aktivitātes „Speciālistu piesaiste plānošanas reģioniem, pilsētām un novadiem” projektu īstenošanas un uzraudzības jautājumiem (06/2011);
- Semināri novadu pašvaldībām „Atbalsts novadu pašvaldību kompleksai attīstībai” (04/2011).

Apmeklētāju vidū visu semināru kopējais novērtējums ir augsts – no 89% līdz 97% respondentu VRAA organizētajiem semināriem sniedz labu novērtējumu (ļoti vai drīzāk labi). Lielāko daļu apskatīto semināru visaugstāk vērtējuši projektu vadītāji.

37.attēls.**Semināru
novērtējums**

(atbilžu

sadalījums

procentos;

bāze – semināra

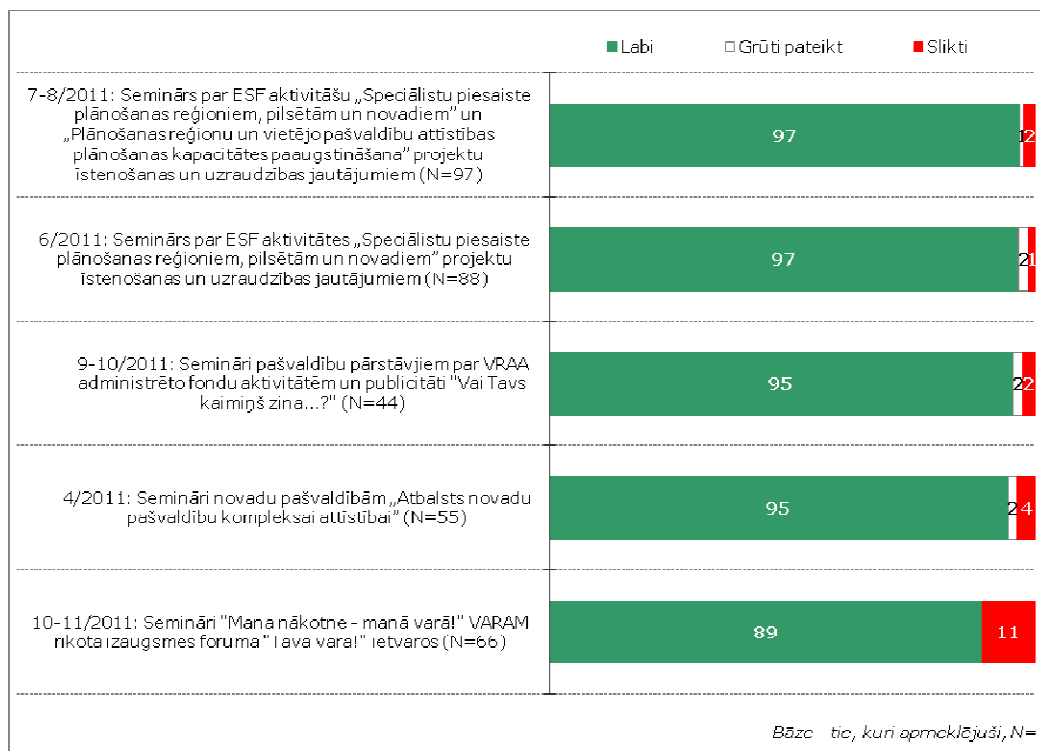
apmeklētāji)

„Kā Jūs kopumā

vērtējat

[seminārs]?”

- Labi - ļoti vai drīzāk labi
- Slikti - drīzāk vai ļoti slikti



Padziļinātajās intervijās konkrēti semināri netika vērtēti, taču rezultāti ir analizējami gan saturiskajos, gan organizatoriskajos aspektos.

Saturiskā ziņā, kā noderīgākie tika atzīti semināri, kuros tiek sniegta informācija par projektiem, uz kuriem varēs pieteikties. Pašvaldību darbinieki parasti izmanto visas iespējas satikt VRAA darbiniekus un uzdot interesējošus vai neskaidrus jautājumus. Jāatzīmē, ka semināri ir viens no aktīvāk apmeklētajiem VRAA pasākumiem, īpaši to darbinieku vidū, kuri ir tieši iesaistīti projektu realizācijā.

- ✓ „VRAA parasti rīko seminārus tādās jomās, kas ir aktuālas tajā mirklī. Vai nu jau ir uzsaukums, vai arī tūlīt tiks atvērta kāda programma.” (Zemgales reģiona pašvaldība, vadītājs).

Saskatītās un klientu novērtētās semināru priekšrocības:

- iespēja saņemt kvalitatīvu un izsmeļošu nepieciešamo informāciju;
- informācijas apmaiņa ar citiem novadiem;
- iespēja klātienē satikt un iepazīties ar VRAA darbiniekiem;
- iespēja iegūt informāciju ne tikai par semināra tēmas jautājumiem, bet arī par citiem jautājumiem, kas ir svarīgi vai radušies darba gaitā.

Par mazāk nozīmīgiem padziļināto interviju respondenti uzskata seminārus, kuros notiek pieredzes apmaiņa par jau realizētajiem projektiem – „gadījumi ir specifiski, tāpēc nevar attiecināt uz visiem”.

Semināri ar lielāko pievienoto vērtību ir tie, kuros tiek ne tikai nolasīti MK noteikumi, bet arī tiek norādīts, kuri ir svarīgākie aspekti, kam ir jāpievērš lielākā uzmanība un kāda rīcība būtu vispareizākā.

Respondenti padziļinātajās intervijās aicina apsvērt iespēju semināru rīkošanā izmantot jaunākās IT tehnoloģijas – video konferences, Skype u.tml.

Semināru organizatorisko aspektu novērtējumā tika izteiktas dažas iebildes, kuras galvenokārt saistītas ar semināra norises vietas un laika izvēli. Daži pašvaldību pārstāvji bija atsaucīgi un gatavi piedāvāt telpas semināru rīkošanā.

Katra reģiona pārstāvji visvairāk ir ieinteresēti, lai semināri tiktu rīkoti attiecīgā reģiona pilsētās, kuras ir vienlīdz labi sasniedzamas no dažādiem reģiona punktiem.

- Kurzeme – Kuldīga („visideālākā vieta, jo atrodas centrā”), Saldus, Ventspils;
- Vidzeme – Valmiera, Cēsis;
- Latgale – Daugavpils, Rēzekne;
- Zemgale - Jelgava (mazāk izdevīga tiem novadiem, kas ir reģiona austrumos (piemēram, Jēkabpils, Aknīste u.c.), Rīga (vienlīdz ērti sasniedzama no visiem reģiona punktiem);
- Rīgas reģiona pārstāvji ir apmierināti gan ar norises vietu Rīgā, gan arī kādā citā tuvējā pilsētā vai pagastā.

Lielākās neērtības attiecībā uz semināru rīkošanu Rīgā minēja Latgales reģiona pārstāvji un attālāko Vidzemes reģiona pašvaldību darbinieki. **Lielais attālums** un laiks, kurš jāpavada ceļā, ne vienmēr ir adekvāts seminārā pavadītajam laikam.

- ✓ „Ja mums ir 3-4 stundas jāpavada turpceļā, dažreiz seminārs ir kādu 1,5 stundu un pēc tam atkal 3 stundas mājup – tas nav pārāk racionāli” (Latgales plānošanas reģiona pašvaldība, speciālists).
- ✓ „Neviens jau tās papildus stundas neapmaksā” (Latgales plānošanas reģiona pašvaldība, speciālists).
- ✓ „Rīga mums ir ļoti tālu un ļoti dārgi. Valmiera, Cēsis, Smiltene, bet vislabāk jau, protams, Valmiera.” (Vidzemes plānošanas reģiona pašvaldība, speciālists).

Dažu reģionu pašvaldību darbinieki norādīja, ka ir nācies saskarties ar zināmām neērtībām saistībā ar **semināra sākuma laika izvēli**, ja tas notiek Rīgā.

- ✓ „Ja sākas 9:00 Rīgā, lai paspētu, mums jau ir jāizbrauc kādos 5 no rīta. Tad pēcpusdienā semināra laikā jau ir grūti koncentrēties, un kur nu vēl mājupceļš. Un otrā dienā jābūt darbā.” (Latgales plānošanas reģiona pašvaldība).

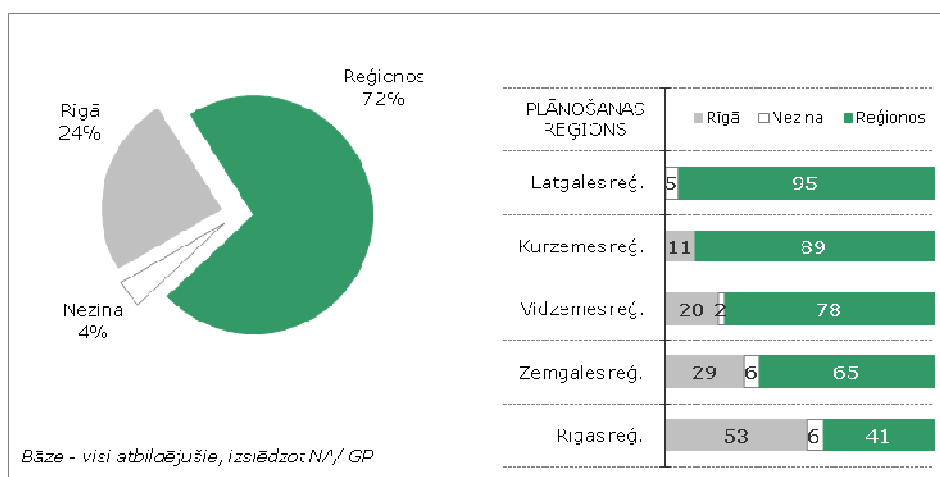
Ja semināra vieta ir Rīgā, vēlams, lai tuvākajā apkārtnē būtu ērti un ideālā variantā iespēja bez maksas novietot automašīnu.

Kvantitatīvā pētījuma rezultāti apliecina, ka vairākums jeb 72% aptaujas dalībnieku dotu priekšroku semināru organizēšanai reģionos.

38.attēls. Semināru rīkošanas vieta

(atbilžu procentuāls sadalījums; bāze – visi atbildējušie)

„Runājot par turpmākajiem VRAA semināriem, kur, Jūsaprāt, tos būtu labāk rīkot – Rīgā vai reģionos?”



Secinājumi un ieteikumi

VRAA klientu augstos apmierinātības rādītājus nodrošina VRAA darbinieku sekmīgi veidotā komunikācija, kā arī labvēlīgā attieksme pret pašvaldību darbiniekiem, atvērtība, atsaucība un orientācija uz klientu. Tas neapšaubāmi stiprina VRAA kā organizācijas tēlu – labs un uzticams sadarbības partneris.

Galveno sadarbības jomu – ERAF un ESF aktivitāšu ieviešana, teritoriālās sadarbības projektu 1.līmeņa finanšu kontrole un Latvijas Šveices sadarbības programma skolēnu autobusu iegādei novērtējuma rezultāti ir ļoti labi. Vairāk būtu jāaktualizē sadarbība ar pašvaldībām pakalpojumu aprakstu sagatavošanā un ievietošanā portālā www.latvija.lv.

Analizējot rezultātus par VRAA produktu izmantošanu un novērtēšanu, pirmkārt, jāuzsver saskatītais potenciāls EIS izmantošanas lielākam pieaugumam, otrkārt, daži papildinājumi un uzlabojumi būtu jāievieš portālā www.latvija.lv un pārskatā „Reģionu attīstība Latvijā”. Tālāk ieteikumos ir akcentētas uzlabojumu iespējas.

VRAA izmantoto komunikācijas kanālu efektivitātes novērtējums ir augsts. Tas attiecas gan uz konkrētu saziņas veidu pielietojumu, gan uz sniegto informāciju – satura, aktualitātes, operativitātes un apjoma ziņā.

Klienti ir pamanījuši, ka pēdējā gada laikā VRAA komunikācija ir kļuvusi vēl aktīvāka. Tāpēc, zinot, ka pašvaldības saņem informāciju ne tikai no VRAA, bet arī citām institūcijām, vērtīgi būtu jau šobrīd apsvērt iespējamus pasākumus informācijas pārsātinājuma novēršanai. Tādēļ galvenais ieteikums VRAA komunikācijas uzlabošanai ir klientu kontaktu datu bāzes pilnveidošana (sk. ieteikumus).

Ieteikumi VRAA produktu uzlabošanai

PĀRSKATS „REĢIONU ATTĪSTĪBA LATVIJĀ”

- Papildināt informāciju, iekļaujot datus arī par citu institūciju administrētajiem ES finanšu līdzekļu apguves apjomiem.
- Uzlabot pārskatā izmantoto informācijas avotu uzskatāmību, novēršot jebkādu šaubu rašanās iespējamību attiecībā uz datu ticamību.

VALSTS UN PAŠVALDĪBU PAKALPOJUMU PORTĀLS www.latvija.lv

- Aktīvāka komunikācija un informēšana par iespējām, kuras piedāvā portāls www.latvija.lv.
- Dizaina un struktūras uzlabošana, lai jebkuram interesentam, atverot portālu uzreiz būtu skaidrs, kādam nolūkam to var izmantot.

ELEKTRONISKO IEPIRKUMU SISTĒMA www.eis.gov.lv

- Izmantojot esošos informācijas kanālus, aktīvi komunicēt galvenās sistēmas priekšrocības - iespēju juridiski pareizi un ātri iepirkt vajadzīgās preces, papildinot tās ar EIS lietotāju pieredzi.

- Mazināt esošos aizspriedumus un barjeras, kas kavē uzsākt sistēmas lietošanu, izmantojot esošo lietotāju pozitīvos stāstus; komunicēt par veiktajiem uzlabojumiem sistēmā.
- Semināros iekļaut EIS lietošanas tēmu, pieaicinot ne tikai sistēmas uzturētājus, bet arī klientus, kuri jau ir guvuši pozitīvu lietošanas pieredzi.
- Sistēmā paredzēt iespēju esošajiem lietotājiem veidot preču piegādātāju novērtējumus un sniegt atgriezenisko saiti par 'veiksmēm' vai 'neveiksmēm' EIS izmantošanā.
- Vienlaicīgi pilnveidojot preču aprakstus un struktūru EIS mājas lapā, pēc iespējas tuvinot to interneta veikalu lapām, kas varētu padarīt šo lapu lietotājam draudzīgāku (ievieš iespēju meklēt preces pēc ražotāja, cenas u.tml.).
- Paredzēt elastīgākas preču komplektācijas iespējas.
- Turpināt paplašināt preču piedāvājumu.

Ieteikumi dokumentācijas u.c. sadarbības aspektu pilnveidošanai

VEIDLAPAS

- Precizēt vadlīnijas un veidlapu aizpildīšanas nosacījumus, lai līdz minimumam samazinātu iespējas tās interpretēt vai saprast dažādi.
- Ievieš veidlapu situācijām, kad ir jāiesniedz līguma vai projekta grozījumi – „[..] piemēram, Satiksmes ministrijai ir šāda veidlapa, kurā mēs norādām, ka šo punktu aizvietojam ar to. VRAA nav šādas metodes. Tas atvieglotu projektu vadītāju darbu – viņiem pašiem nebūtu jā sacer, kādā formā to rakstīt.” (Latgales plānošanas reģiona pašvaldība, vadītājs).

SEMINĀRI

- Seminārus organizēt reģionos - īpaši aktuāli Kurzemes un Latgales plānošanas reģionā esošajām pašvaldībām.
- Apsvērt iespēju semināru rīkošanā izmantot jaunākās IT tehnoloģijas – video konferences, Skype u.tml.

Ieteikumi komunikācijas pilnveidošanai

KLIENTU KONTAKTU DATU BĀZE

- Galvenais ieteikums komunikācijas uzlabošanai ir klientu kontaktu bāzes pilnveidošana saskaņā ar klientu attiecību vadības principiem. Tas nodrošinās vēl efektīvāku komunikāciju saziņā ar VRAA klientiem un sadarbības partneriem, ļaujot monitorēt aģentūras veiktās aktivitātes, kā arī kalpos par būtisku atbalstu aģentūras saziņas procesu un resursu optimizēšanā. Svarīgākie aspekti ir:
 - Atbildīgās personas nozīmēšana,
 - Klientu un sadarbības partneru kontaktinformācijas atjaunošanas regularitāte,
 - Veikto komunikācijas aktivitāšu reģistrēšana un rezultātu monitorēšana.